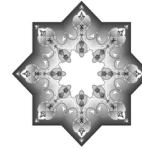


ارائه‌ی مدل تسهیم دانش با رویکرد مدیریت دانش

(مطالعه موردی: موسسه‌های حسابرسی شهر تهران)



صفحات ۶۳ تا ۱۰۸

دریافت: ۹۹/۱۰/۱۲

پذیرش: ۹۹/۱۱/۳۰

خداکرم انصاری^۱

اله‌کرم صالحی^۲

هوشنگ امیری^۳

DOR: 20.1001.1.22285067.1400.27.82.3.6

نوع مقاله: پژوهشی

چکیده

اشتراک مؤثر دانش میان افراد شاغل در موسسه‌های حسابرسی در گرو شناخت پیش‌بین‌ها و پیش‌آیندهای تسهیم دانش است. تسهیم دانش در موسسه‌های حسابرسی می‌تواند باعث ایجاد فرصت‌های جدید در فضای سازمان شده و موفقیت بیشتری را برای سازمان و افراد در موقعیت پاسخگویی به تغییرات محیطی فراهم کند. لذا موسسه‌های حسابرسی باید با بررسی عوامل تأثیرگذار بر تسهیم دانش امکان بهره‌مندی هر چه بیشتر کارکنان را از دانش موجود فراهم کرده تا بتوانند شرایط اجرایی و عملکردی بهتری را در مواقع لزوم داشته باشند. پژوهش از نظر هدف، بنیادین و از نظر ماهیت، اکتشافی است. برای گردآوری داده‌ها، رویکرد مصاحبه‌ی عمیق نیمه‌ساختاریافته در کنار مطالعات کتابخانه‌ای مدنظر قرار گرفت. جامعه‌ی آماری این پژوهش، خبرگان آگاه به مباحث مدیریت دانش و حسابرسی و خبرگان دانشگاهی در شهر تهران بودند. برای شناسایی خبرگان از روش نمونه‌گیری هدفمند و گلوله برفی استفاده شد که طی آن با توجه به کفایت داده‌ها با ۱۶ خبره مصاحبه به عمل آمد. براساس تحلیل مصاحبه‌های صورت گرفته، کدهای استخراج شده‌ی نهایی در قالب ۵۳ مفهوم و ۱۷ مقوله‌ی اصلی استخراج شدند. در نهایت با استناد به رهیافت سیستماتیک در نظریه‌ی داده بنیاد، کدهای شناسایی شده در ۶ طبقه‌ی هسته‌ای شامل پدیده‌ی محوری، شرایط علی، شرایط زمینه‌ای، شرایط مداخله‌گر، راهبردها و پیامدها قرار گرفتند. نتایج نشان داد که مقوله‌های علی (عوامل فناورانه، عوامل انگیزشی و زمینه‌های سازمانی)، مقوله‌های محوری (تسهیم دانش آشکار (دانش صریح)، تسهیم دانش ضمن (دانش تلویحی) و سازمان یادگیرنده)، مقوله‌های راهبردی (کسب و خلق دانش، انتقال و اشتراک‌گذاری دانش، راهبرد برنامه‌ریزی استراتژیک)، مقوله‌های زمینه‌ای (عوامل زمینه‌ای - بازرسی و کنترل و عوامل زمینه‌ای - توسعه فرهنگ دانش)، مقوله‌های مداخله‌گر (عامل فرهنگ سازمانی، ساختار سازمانی و توسعه منابع انسانی) و مقوله‌های پیامدی (افزایش بهره‌وری، پیشرفت فردی و شغلی، ثبات اقتصادی و مالی) است. از این‌رو برای موفقیت در تسهیم دانش در موسسه‌های حسابرسی با رویکرد مدیریت دانش، باید به این مقوله‌ها توجه ویژه‌ای شود.

واژگان کلیدی: تسهیم دانش، مدیریت دانش، موسسه‌های حسابرسی.

۱- دانشجوی دکتری، گروه حسابداری، واحد بین‌المللی خرمشهر، دانشگاه آزاد اسلامی، خرمشهر، ایران؛ sina1379ansari@gmail.com

۲- استادیار گروه حسابداری، واحد مسجدسلیمان، دانشگاه آزاد اسلامی، مسجدسلیمان، ایران؛ (نویسنده مسئول)

A.k.salehi@iaumis.ac.ir

dr.amiri72@yahoo.com

۳- استادیار، گروه حسابداری، واحد آبادان، دانشگاه آزاد اسلامی، آبادان، ایران؛

۱- بیان مسأله

در طول چند دهه‌ی گذشته، مدیریت دانش^۱ به دلیل اهمیت آن در یک اقتصاد دانش‌محور^۲ مورد توجه محققان و متخصصان قرار گرفته است. محققان نقش محوری دانش را در اقتصاد مدرن تأیید کرده‌اند. (Santoro & et al, 2018) براساس مطالعه شرکت‌های ۵۰۰ فرچن^۳، هزینه‌ی سالانه‌ی دانش ازدست‌رفته تقریباً ۳۱/۵ میلیارد دلار است که عمدتاً به خاطر شکست در مدیریت دانش است (Wang & Noe, 2010). بنابراین فرایند تسهیم و حفظ این دانش اهمیت زیادی دارد (Tubigi & et al, 2013)، زیرا دانش، منبعی است که به یک سازمان اجازه می‌دهد یک مزیت رقابتی پایدار خلق و حفظ کند. (Asrar-ul-Haq & Anwar, 2016; Wang & et al, 2014) دانش اغلب در ذهن انسان‌ها وجود دارد. دانش زمانی به بقیه منتقل می‌شود که افراد فعالانه رفتار تسهیم دانش را انجام می‌دهند. (Nguyen, 2020; Le & et al, 2020) رفتار تسهیم دانش خودبه‌خود اتفاق نمی‌افتد، زیرا افراد را ملزم می‌کند انگیزه‌ی مشارکت در این رفتارها را داشته باشند. سازمان‌ها برای دادن انگیزه به کارمندان، تلاش کرده‌اند فرایند تسهیم- دانش را بیشتر تسهیل کنند، زیرا عملکرد کارمند و مزیت رقابتی سازمانی را بهبود می‌دهد. تسهیم دانش^۴ فرایند انتقال دانش به اعضای دیگر سازمان به صورت مناسب است. (Xiaojun & Venkatesh, 2017; Okah & et al, 2011; Bartol & Srivastava, 2002) تسهیم دانش با تبدیل دانش فردی به دانش شرکتی به نفع یک سازمان عمل می‌کند. (Wang & Wang, 2012) مدیریت دانش به سازمان‌ها کمک می‌کند تا کارکنان را برای افزایش عملکرد سازمانی و ایجاد یک مزیت رقابتی مدیریت کنند. (Becerra & Rodriguez, 2001) مدیریت دانش، بر اشتراک حافظه سازمانی و به‌کارگیری دانش و اندوخته‌های علمی سازمان به جهت افزایش نوآوری، تسهیم دانش، پاسخ به چالش‌ها، یادگیری پویا، ایجاد شبکه اطلاعاتی منسجم و کاهش خطر خروج نیروی انسانی تأکید دارد. (بیدختی و کیانی‌فر، ۱۳۹۴؛ خواجوی و کرمانی، ۱۴۰۰)

چالش دائمی در سازمان‌ها، به‌خصوص موسسه‌های حسابرسی، تشویق کارکنان به تسهیم

¹. Knowledge management

². knowledge-based economy

³. Fortune 500 companies

⁴. Knowledge sharing

دانش خود با دیگران در محیط سازمان است. دانش یک منبع سازمانی مهم است (Wang & Noe, 2010) که منجر به قابلیت نوآوری برتر سازمان می‌شود (Lin, 2007) و آن را به یکی از مهم‌ترین منابع برای مزیت رقابتی در سازمان‌ها تبدیل می‌کند. دولانگ^۱ (۲۰۰۴) توضیح می‌دهد که دانش ازدست‌رفته به دلیل رفتن کارمند به علت بازنشستگی، اخراج، فوت و... تهدید جدی برای پایداری و موفقیت دائمی سازمان‌های مبتنی بر دانش است، درحالی‌که خلق و اعمال دانش جدید نیز برای بقای تقریباً همه‌ی کسب‌وکارها ضروری است. تسهیم دانش به‌عنوان یک فعالیت پیچیده اما ارزش‌آفرین، پایه و اساس بسیاری از راهبردهای سازمانی است. (منصوری و همکاران، ۱۳۹۰) پژوهش‌ها نشان می‌دهد، دانش وقتی که به‌وسیله‌ی افراد در سازمان جمع‌آوری و نگهداری می‌شود فقط وقتی دارای ارزش استراتژیک است که تسهیم، ترکیب و استفاده از آن در یک مسیر منحصربه‌فرد انجام شود. (Zahra & et al, 2007) موسسه‌های حسابرسی نیز از این مقوله مستثنی نیستند. دانش در دنیای پیشرفته‌ی امروز، به‌سرعت در حال تبدیل شدن به مزیت رقابت اصلی این موسسه‌ها است. موسسه‌های حسابرسی نیز مبالغ زیادی را برای استخدام و آموزش حسابرسان هزینه می‌کنند، اما حسابرسان بعد از یک یا چند سال، پس از احساس نارضایتی نسبت به شغل خود، استعفا می‌دهند، به مؤسسات دیگر می‌روند و یا به مشاغل دیگری روی می‌آورند. پژوهش‌های پیشین نشان می‌دهد که میزان قابل-توجهی از چرخه استخدام و آموزش حسابرسان تازه‌کار به نارضایتی شغلی و استعفا آن‌ها ختم شده است. (Oyemomi & et al, 2016؛ لشگری، حق‌شناس کاشانی و عسگری زیارتی، ۱۳۹۰) تعدد استعفا یا جابه‌جایی حسابرسان می‌تواند هزینه‌های مشهود و نامشهود هنگفتی را بر مؤسسات حسابرسی تحمیل کند؛ لذا خروج حسابرسان باتجربه (استعفا یا جابه‌جایی حسابرسان فعلی و استخدام یا جایگزینی حسابرسان جدید)، بیانگر اتلاف وقت و هزینه در مؤسسات حسابرسی است. (روحی و ایمان زاده، ۱۳۸۸)

مسئله‌ی اصلی پژوهش حاضر، تدوین مدلی برای تسهیم دانش در موسسه‌های حسابرسی با رویکرد مدیریت دانش می‌باشد. حسابرسی سنتی در ابتدا وظیفه کنترل و بررسی رعایت سیاست‌ها و رویه‌ها و به‌طور کلی کیفیت سیستم حسابداری سازمان را بر عهده داشت، اما در تعاریف جدید، حرفه‌ی حسابرسی به سمت ایجاد ارزش‌افزوده برای سازمان‌ها حرکت کرده

^۱ . DeLong

است، بر این اساس حسابرسی یک فعالیت مستقل اطمینان‌بخشی و مشاوره‌ای است که از سوی مدیریت برای کمک به سازمان در جهت دستیابی به اهداف آن طراحی شده است و یکی از مکانیزم‌های درون‌سازمانی اصلی راهبری شرکتی قلمداد می‌گردد. (نیکبخت، رضایی و متی، ۱۳۹۶) علیرغم اینکه حسابرسی یکی از مهم‌ترین روش‌های کنترلی در محیط کنترلی واحدهای اقتصادی مطرح شده است و در تعاریف جدید به نقش آن برای ایجاد ارزش افزوده (از طریق بهبود اثربخشی) تأکید شده است، اما در ایران به نظر آن‌چنان‌که باید توسعه پیدا نکرده است. حرفه‌ی حسابرسی در سال‌های اخیر در بسیاری از کشورهای توسعه‌یافته از رشد چشمگیری برخوردار بوده است، اما شواهد حاکی از محدود بودن فعالیت این حرفه در ایران و تأکید بر کارکردهای سنتی و مفهوم سنتی حسابرسی می‌باشد. در نتیجه حساب‌برسان باید از دانش، توانایی‌ها و سایر ویژگی‌های حرفه‌ای (خبرگی یا صلاحیت) برای ایفای مسئولیت‌های فردی خویش برخوردار باشند. با توجه به مشکلات گفته‌شده در خصوص عدم توسعه‌یافتگی حرفه حسابرسی در ایران متناسب با سایر کشورها و تأکید بر کارکردهای سنتی حرفه حسابرسی در ایران (ولیان و حسن‌پور، ۱۴۰۰) و لزوم توجه به اثربخشی حسابرسی داخلی و افزایش کیفیت آن (و در نهایت ایجاد ارزش افزوده برای سازمان) و همچنین تأکید بر آنکه حساب‌برسان و واحدهای حسابرسی داخلی می‌بایست از دانش و توانایی و کارآزمودگی لازم برای ایفای مسئولیت‌های خویش برخوردار باشند. فلذا در این پژوهش به دنبال تدوین مدلی برای تسهیم دانش در موسسه‌های حسابرسی با رویکرد مدیریت دانش هستیم تا با استفاده از روش داده بنیاد شکل نوینی از تسهیم دانش در موسسه‌های حسابرسی معرفی شود. بنابراین هدف اصلی مقاله حاضر، پاسخگویی و بررسی این سؤال است که مدل تسهیم دانش در موسسه‌های حسابرسی با رویکرد مدیریت دانش چگونه است؟ برای پاسخ به این سؤال بایستی به این سؤالات فرعی پاسخ داد که ابعاد، عوامل علی، زمینه‌ای، مداخله‌گر و راهبردهای مدل تسهیم دانش با رویکرد مدیریت دانش کدامند و پیامدهای مدل تسهیم دانش در موسسه‌های حسابرسی با رویکرد مدیریت دانش چیست؟

۱.۲ ادبیات پژوهش

۱.۲.۱ ادبیات تجربی

پژوهش‌های بسیاری به بررسی مدیریت دانش و تسهیم دانش پرداخته‌اند، اما به اتفاق نظری در

پیش‌بینی عوامل یکپارچه تعیین‌کننده‌ی تسهیم دانش بر اساس رویکرد مدیریت دانش توجه چندانی نشده است. بیشتر پژوهش‌ها به بررسی تأثیر مدیریت دانش بر روی یادگیری سازمانی و عملکرد مؤسسات حسابرسی و یا بررسی عوامل (محدود) مؤثر بر تسهیم دانش در موسسه‌های حسابرسی پرداخته‌اند و وجه تمایز و نوآوری این پژوهش با سایر پژوهش‌ها تمرکز بر شرایط علی، عوامل زمینه‌ای، عوامل مداخله‌گر و عوامل راهبردی مؤثر بر تسهیم دانش بر اساس رویکرد مدیریت دانش و در نهایت شناخت پیامدهای ناشی از تسهیم دانش بر اساس رویکرد مدیریت دانش در موسسه‌های حسابرسی شهر تهران است. همچنین پژوهش‌های اندکی به مفهوم تسهیم دانش از دیدگاه مدیریت دانش پرداخته‌اند و فقط در ادبیات نظری پژوهش‌ها به مفهوم تسهیم دانش و مدیریت دانش به‌طور جداگانه و همچنین شناسایی عوامل مؤثر بر آن‌ها پرداخته شده است. به‌طور مثال، خواجه‌ی و کرمانی (۱۳۹۸) به بررسی عوامل مؤثر بر تسهیم دانش در مؤسسات حسابرسی پرداختند. در پژوهشی میرزائی مهر و فضل‌زاده (۱۳۹۷) به بررسی رابطه بین مدیریت دانش و عملکرد مؤسسات حسابرسی با نقش میانجی‌گری یادگیری سازمانی پرداختند. حاجیان و سردار (۱۳۹۶) به شناسایی عوامل انگیزشی مؤثر بر تمایل کارکنان به تسهیم دانش پرداختند. رضایی، خلیل‌زاده و سلیمانی (۲۰۲۱) در پژوهشی به بررسی عوامل مؤثر بر مدیریت دانش و اثرات آن بر عملکرد سازمانی با تأکید بر نقش سرمایه انسانی پرداختند و همچنین آینده، ارکویا، آدیو و شومویی (۲۰۲۱) در پژوهشی به نقش حسابرسی دانش در حل چالش‌های دانش‌ضمنی و صریح سازمان‌ها اشاره کردند. با توجه به مطالب بیان‌شده در بالا، پژوهشی که به‌طور جامع به بررسی تسهیم دانش بر اساس رویکرد مدیریت دانش پرداخته باشد صورت نگرفته و به‌خصوص پیش‌بینی عوامل تعیین‌کننده‌ی تسهیم دانش بر اساس رویکرد مدیریت دانش در فرایند، ارائه نشده است.

ولیان و حسن‌پور (۱۴۰۰) در پژوهشی به توسعه کار راه‌حرفه‌ای حسابرسان داخلی با توجه به ویژگی‌های یادگیری سازمانی بر اساس تحلیل داده بنیاد و تحلیل کیفی تعاملی^۱ پرداختند. روش‌شناسی پژوهش کیفی و مبتنی بر تحلیل داده بنیاد و تحلیل کیفی تعاملی می‌باشد. تحلیل‌هایی در بخش داده بنیاد به‌واسطه‌ی انجام مصاحبه و کدگذاری سه مرحله‌ای انجام شده است و در بخش تحلیل کیفی تعاملی نیز تحلیل‌های امتیازی به‌منظور شناسایی

^۱ . Interactive qualitative analysis(IQA)

پیوندهای درونی معیارهای شناسایی شده در فاز اول پژوهش بر اساس ماتریس امتیازی انجام پذیرفته است. بر اساس نتایج در بخش تحلیل داده بنیاد، ۷ طبقه مفهومی شامل پابندی به ارزش‌های اخلاقی، محیط یادگیری، تعهد سازمانی، حمایت مدیریت، تعهد حرفه‌ای، پویایی کمیته‌های حسابرسی و آموزش در قالب ۲۱ طبقه فرعی شناسایی شدند. نتایج در بخش تحلیل تعاملی نیز تأیید نمود محیط یادگیری و حمایت مدیریت به‌عنوان دو محرک اصلی در توسعه کار راه حرفه‌ای حسابرسان داخلی بر اساس یادگیری سازمانی محسوب می‌شوند که پیامد تعهد حرفه‌ای حسابرسان داخلی را به همراه خواهد داشت.

خواجه‌وی و کرمانی (۱۳۹۸) به بررسی عوامل مؤثر بر تسهیم دانش در مؤسسات حسابرسی پرداختند. بدین منظور با استفاده از پرسشنامه، داده‌های موردنیاز از ۱۳۰ حسابدار رسمی جمع‌آوری گردید. همچنین، تجزیه و تحلیل فرضیه‌های پژوهش با استفاده از آزمون همبستگی پیرسون و آزمون t تک نمونه‌ای انجام شده است. نتایج پژوهش نشان می‌دهد، عوامل فردی، شغلی، شرایط کار و موقعیت، برون‌گرایی، سازگاری و وظیفه‌شناسی بر فرایند تسهیم دانش تأثیر مثبت و معنادار دارند که عامل وظیفه‌شناسی دارای بیشترین تأثیر است، ولی تأثیرگذاری عامل گشودگی بر فرایند تسهیم دانش تأیید نشد. همچنین نتایج نشان می‌دهد، عوامل زیرساخت‌های فناوری، معلومات و دانش فناوری، ادراک از دست دادن قدرت دانش، ادراک افزایش شهرت و ادراک لذت بردن از کمک به دیگران بر فرایند تسهیم دانش کارکنان در مؤسسات حسابرسی تأثیرگذار هستند. در نهایت می‌توان گفت که هر چهار بعد اصلی (عوامل انگیزشی، فناوری، ویژگی‌های شخصیتی و ویژگی‌های ادراکی) بر فرایند تسهیم دانش در مؤسسات حسابرسی تأثیرگذار هستند.

میرزائی مهر و فضل‌زاده (۱۳۹۷) به بررسی رابطه‌ی بین مدیریت دانش و عملکرد مؤسسات حسابرسی با نقش میانجی‌گری یادگیری سازمانی پرداختند. بدین منظور از نمونه آماری به تعداد ۱۲۸ نفر با استفاده از فرمول کوکران و با ابزار پرسشنامه استفاده گردید. جامعه آماری در این تحقیق کلیه حسابرسان مشغول به کار در مؤسسات حسابرسی واقع در تهران می‌باشد که با شرایط خاص تعداد نمونه انتخاب گردید. تحلیل‌های آماری مرتبط نشان داد که متغیر مدیریت دانش و پنج بعد آن بر روی عملکرد مؤسسات حسابرسی تأثیر معنی‌داری دارد. میزان همبستگی موجود بین مدیریت دانش و عملکرد مؤسسات حسابرسی ۰.۳۹ می‌باشد که

نشان‌دهنده‌ی رابطه متوسط و مثبت بین دو متغیر است. واریانس به‌دست آمده نیز نشان داد که متغیر مدیریت دانش میزان ۱۵ درصد از تغییرات واریانس متغیر عملکرد مؤسسات حسابرسی را مورد تبیین قرار داد. همچنین در مورد میانگین متغیرها نیز نتایج نشان داد که میانگین متغیرهای عملکرد مؤسسات حسابرسی، مدیریت دانش و یادگیری سازمانی از حد متوسط بالاتر بوده و این تفاوت میانگین‌ها به لحاظ آماری مثبت و معنادار می‌باشد.

حاجیان و سردار (۱۳۹۶) در پژوهشی به شناسایی عوامل انگیزشی مؤثر بر تمایل کارکنان به تسهیم دانش پرداخته‌اند، آن‌ها با توجه به ادبیات موضوع و مصاحبه اکتشافی، عوامل را شناسایی و در مرحله بعد، تأثیر هر یک از عوامل را در قالب مدل معادلات ساختاری بررسی کرده‌اند. جامعه آماری شامل کارکنان شاغل در واحدهای ستادی شهرداری تهران بودند که با روش نمونه‌گیری خوشه‌ای و با استفاده از فرمول کوکران ۳۲۸ نفر انتخاب شدند. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که عوامل انگیزشی بیرونی و درونی بر نگرش نسبت به تسهیم دانش تأثیر داشته و نگرش نسبت به تسهیم دانش بر تمایل به تسهیم دانش صریح و ضمنی در بین کارکنان شهرداری تهران تأثیر دارد. همچنین، عوامل انگیزشی بیرونی بر تمایل به تسهیم دانش ضمنی و عوامل انگیزشی درونی بر تمایل به تسهیم دانش صریح تأثیر دارد. عوامل انگیزشی بیرونی بر تمایل به تسهیم دانش صریح و عوامل انگیزشی درونی بر تمایل به تسهیم دانش ضمنی از طریق نگرش تأثیر دارند.

حسینیان و فراهانی (۱۳۹۵) به بررسی عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی موفق مدیریت دانش در دیوان محاسبات کشور به کمک مدل سه‌شاخگی با استفاده از ابعاد ساختاری، محتوایی و محیطی پرداختند. جامعه آماری شامل ۴۵۰ نفر از مدیران و کارشناسان دیوان محاسبات است که به کمک فرمول کوکران ۲۰۷ نفر از آن‌ها به‌عنوان حجم نمونه محاسبه گردید. نتایج این پژوهش نشان داد که ابعاد ساختاری، محتوایی و محیطی بر پیاده‌سازی موفق مدیریت دانش در دیوان محاسبات کشور تأثیرگذار است. نتایج حاصل از آزمون فریدمن برای رتبه‌بندی عوامل نیز نشان داد که ابعاد ساختاری، محتوایی و محیطی به ترتیب بیشترین تأثیر را بر پیاده‌سازی مؤثر مدیریت دانش در دیوان محاسبات دارند.

قلیچ‌لی و اسدی‌قرباغی (۱۳۹۴) تأثیر نیت تسهیم دانش در شایستگی‌های تسهیم دانش و تأثیر این شایستگی‌ها و نیت تسهیم دانش در عملکرد شغلی مدیران در سازمان‌های پروژه محور

را بررسی کرده‌اند. داده‌های مربوط به این پژوهش به وسیله پرسشنامه‌هایی که ۵۰ نفر از مدیران و مهندسان ارشد حوزه‌های کاری پروژه به آن پاسخ داده‌اند، جمع‌آوری شده است. یافته‌های پژوهش، تأثیر مثبت و معناداری را بین نیت تسهیم دانش به‌طور غیرمستقیم و از طریق شایستگی‌های تسهیم دانش در عملکرد فردی مدیران نشان می‌دهد. این پژوهش مشخص می‌کند که با ارتقای شایستگی‌های تحلیلی مدیران به کمک نیت تسهیم دانش می‌توان تأثیر به‌سزایی بر عملکرد فردی ایشان گذاشت.

رضایی، خلیل‌زاده و سلیمانی^۱ (۲۰۲۱) در پژوهشی به بررسی عوامل مؤثر بر مدیریت دانش و اثرات آن بر عملکرد سازمانی با تأکید بر نقش سرمایه انسانی پرداخته است. هدف آن‌ها بررسی و شناسایی عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی مدیریت دانش و بهبود عملکرد در کارخانه فولاد کابل می‌باشد. داده‌های پژوهش با استفاده از پرسشنامه و از ۱۰۸ نفر از مدیران و کارکنان اداری شرکت جمع‌آوری شده است. به‌منظور آزمون فرضیه‌های پژوهش، از تحلیل همبستگی و آزمون t استفاده شده است. یافته‌های پژوهش بیانگر این بود که متغیرهای ساختار، فرهنگ رهبری و اعتماد تأثیر مثبتی بر مدیریت دانش داشته است. مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی اثر مستقیم دارد و از طریق واسطه سرمایه انسانی، اثر غیرمستقیم در بهبود عملکرد شرکت داشته است.

آینده، ارکویا، آدیپو و شومویی^۲ (۲۰۲۱) در پژوهشی به حسابرسی به‌عنوان یک ابزار مهم در مدیریت سازمانی پرداختند. هدف آن‌ها مرور ادبیات پژوهش تا سال ۲۰۲۱ در زمینه‌ی مدیریت دانش و برجسته کردن اهمیت حسابرسی دانش در ارائه‌ی یک راه‌حل جامع برای مدیریت دانش است. آنان به نقش حسابرسی دانش در حل چالش‌های دانش‌ضمنی و صریح سازمان‌ها اشاره کرده‌اند. نتایج این پژوهش بیانگر این است که مدیریت ریسک دانش در حوزه‌ی حسابرسی دانش به‌طور کامل بررسی نشده است و لذا به پژوهشگران و سازمان‌ها پیشنهاد کرده که بیشتر در این حوزه اقدام کنند. آنان سعی در برجسته کردن اهمیت حسابرسی دانش داشته‌اند و چارچوب‌ها و روش‌های موجود حسابرسی دانش را ارائه کرده‌اند.

پتريک^۳ (۲۰۱۷) به اجرای فرایند مدیریت دانش یک شرکت توسط حسابرس داخلی

^۱. Rezaei, Khalilzadeh & Soleimani

^۲. Ayinde, Orekoya, Adepeiu & Shomoye

^۳. Petrik

پرداخته است. آن‌ها با استفاده از مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته به جمع‌آوری اطلاعات در دو شرکت بورسی در حوزه‌های مالی و فناوری اطلاعات در کشور اسلواکی پرداختند. برای پیشنهاد مدل کلی تعیین تکلیف حسابرسی داخلی مدیریت دانش شرکت در سازمان، مرور ادبیات صورت گرفت. روش‌های خلاصه، ترکیب و قیاس پرداخته است و بیان کرده است که حسابرسی داخلی باید با پیش‌زمینه‌های مدیریت ریسک، راهبری و کارایی و اثربخشی بر نواحی مختلفی تمرکز کند و کار محول شده به حسابرس نیازمند یک رویکرد چندگانه خواهد بود، زیرا مدیریت دانش نیز یک رویکرد چندگانه برای دستیابی به اهداف سازمانی دارد که از طریق بهترین استفاده‌ی ممکن از دانش به دست می‌آید.

اویمومی^۱ و همکاران (۲۰۱۶) عوامل سازمانی که تسهیم دانش و فرایند تجارت را تسهیل می‌کنند را بررسی کردند. بر اساس داده‌های تجربی جمع‌آوری شده از ۲۸ مورد، نتایج آنان نشان‌دهنده‌ی نقش مهم عوامل عملیاتی سازمانی در تسهیم دانش و فرایند دانش تجاری است که به‌طور مستقیم باعث بهبود عملکرد سازمانی می‌شوند.

تریولاس^۲ و همکاران (۲۰۱۵) به بررسی نقش صلاحیت‌های عمومی کارکنان شرکت‌های حسابداری و حسابرسی یونان در خصوص فرهنگ تسهیم دانش و رضایت شغلی پرداختند. یافته‌های آنان نشان می‌دهد که صلاحیت‌های عمومی دارای اثر واسطه‌ای بین رابطه‌ی تسهیم دانش و رضایت شغلی است.

۲.۲. ادبیات نظری

دانش و تسهیم دانش

مفهوم دانش از مطالعات پولانی^۳ (۱۹۶۲) نشأت می‌گیرد که دانش را به‌عنوان سرمایه یا منبعی در نظر گرفت که ظرفیت یک فرد را برای اقدام مؤثر تقویت می‌کند. دانش به‌عنوان یک منبع حیاتی، به شرکت‌ها در نوآوری و خلق یک مزیت رقابتی پایدار کمک می‌کند. (Grant, 1996) دانش به‌صورت ترکیب اطلاعات، ایده‌ها و مهارت‌های اعمال‌شده در زمینه‌ی کسب‌وکار یک شرکت تعریف می‌شود. تسهیم دانش، اطلاعات، ایده‌ها و مهارت‌ها را میان

^۱. Oyemomi

^۲. Trivellasa

^۳. Polanyi

کارکنان در سازمان‌ها منتقل می‌کند (Barto & Srivastava, 2002) کیم و پارک^۱ (۲۰۱۷) تسهیم دانش را به این صورت تعریف کرده‌اند: «فرایند تبادل اطلاعات کاری، دانش تخصصی و بازخورد در رابطه با یک‌رویه یا محصول تا ایده‌ها و دانش جدید خلق شوند، مسائل حل شوند و اهداف مشترک حاصل شوند». طبق نظر آن‌ها، مدیریت کارآمد دانش فقط با تسهیم دانش کارآمد ممکن است. بنابراین، لازم است یک سازمان، انتقال دانش را از دارندگان دانش به آن‌هایی که نیاز دارند تسهیل کند. (Rovik, 2016; Podrug & et al, 2017) این مهم است چون تسهیم دانش به سازمان‌ها در نوآوری و کسب یک مزیت رقابتی با سرمایه‌گذاری بر منابع مبتنی بر دانش کمک می‌کند (Mahdi & et al, 2019; Lee & et al, 2019).

کارکنان باید انگیزه برای تسهیم دانش داشته باشند. برای تشویق کارکنان جهت تسهیم دانش، عوامل مختلفی مورد تأکید قرار گرفته‌اند. بر طبق نظریه شناختی اجتماعی^۲ (Bandura, 1986)، کارکنان تحت تأثیر رابطه‌ی متقابل عوامل فردی، اجتماعی، سازمانی و فرهنگی قرار می‌گیرند. مطالعات قبلی به بررسی رابطه بین خصوصیات فردی مانند تجربه، مهارت، انتشار و ظرفیت جذب و رفتار تسهیم دانش پرداخته‌اند. (Nguyen, 2020) دانش و قابلیت‌های فردی برای جذب دانش در رفتار تسهیم دانش لازم می‌باشند. عوامل اجتماعی مانند اعتماد و تعامل اجتماعی نیز ممکن است بر رفتار تسهیم دانش کارمندان اثر بگذارند.

مدیریت دانش مستلزم توجه بیشتر به عوامل سازمانی است. محققان قبلی مانند مارتین و همکارانش^۳ (۲۰۱۶) و نگوین^۴ (۲۰۲۰) ادعا می‌کنند که عوامل سازمانی، پارامترهای مهم فرایند تسهیم دانش موفق هستند. خلق یک محیط سازمانی مطلوب که به کارکنان انگیزه می‌دهد دانش را به اشتراک بگذارند شاید یکی از چالشی‌ترین تکالیف مدیریت باشد (Son & et al, 2020; Gold & Arvind Malhotra, 2001). طبق نظر هوانگ و همکارانش^۵ (۲۰۱۳) و لی و لی^۶ (۲۰۱۹)، بیشتر مدیران، عامل سازمانی را به‌عنوان مهم‌ترین عامل در خلق و بهره‌برداری از دارایی‌های دانش در نظر می‌گیرند، زیرا باور کارکنان در مورد ارزش یا اهمیت مدیریت را تشکیل می‌دهد.

^۱ . Kim & Park

^۲ . Social Cognitive Theory (SCT)

^۳ . Martin & et al

^۴ . Nguyen

^۵ . Huang & et al

^۶ . Le and Lei

میان عوامل سازمانی، فرصت تسهیم دانش به‌عنوان عاملی شناخته‌شده که در ادبیات تسهیم دانش حذف‌شده است. مطالعات قبلی بر عوامل سازمانی دیگر مانند پشتیبانی مدیریت ارشد تأکید می‌کنند، اما فراموش می‌کنند که بدون فرصت تسهیم دانش (نگوین ۲۰۲۰)، تسهیم دانش ممکن است مشکل یا بسیار غیرمحتمل باشد. اگر کارکنان بخواهند دانش خود را به اشتراک بگذارند، باید فرصت انجام این کار را داشته باشند. دانش را می‌توان به‌طور رسمی در جلسات یا سمینارها به اشتراک گذاشت یا به‌طور غیررسمی در مکان‌هایی مانند راهرو یا نواحی عمومی سازمان به اشتراک گذاشت. (Bircham-Connolly & et al, 2005) تبادل دانش می‌تواند به‌صورت فیزیکی به‌صورت رودررو یا به‌طور مجازی با استفاده از پلتفرم‌های آنلاین اتفاق بیفتد، مانند Zoom یا Microsoft Teams که برای تسهیل ارتباطات مجازی بدون محدودیت زمانی و فضایی طراحی شده‌اند. اگر سازمان‌ها فرصت‌هایی برای تسهیم دانش برای کارکنان فراهم نکنند، فرایند تبادل دانش کمتر محتمل است.

مدیریت دانش

مدیریت دانش به‌عنوان یک رشته‌ی جدید آکادمیک در اواسط دهه ۱۹۹۰ پدیدار شد. (Karoui & Khemakhem, 2019) مطالعات اخیر در حوزه‌ی مدیریت دانش، این قرن را به‌عنوان عصر دانش و دانش را به‌عنوان یک دارایی مهم سازمانی شناخته‌اند. دانش یک انتزاع است و یا مربوط به یک رویکرد نظری یا درک عملی از یک موضوع است و به جنبه‌ی مهمی از زندگی اقتصادی تبدیل شده است (Karoui & Khemakhem, 2019) و هنگامی که در سرمایه انسانی گنجانده می‌شود، یک منبع ارزشمند برای سازمان‌ها به‌حساب می‌آید و به شرکت‌ها امکان می‌دهد صلاحیت‌های متمایز خود را بهبود بخشند. با این حال، صرف وجود دانش در یک شرکت نمی‌تواند موفقیت سازمانی و مزیت رقابتی پایدار را تضمین کند، مگر اینکه از طریق یک سیستم مناسب به‌طور مؤثر مدیریت شود. مدیریت دانش به ابزاری مدیریتی دارای مجموعه‌ای از اصول است که ویرینی از شیوه‌ها و فنون در خود دارد و از طریق آن‌ها دانش به اشتراک گذاشته‌شده و استفاده می‌شود. این مفهوم به رویکردی جهت رسمیت بخشیدن به دانش، تخصص و تجربه اشاره دارد که شایستگی‌های جدیدی را ایجاد می‌کند. به عبارتی، مدیریت دانش به‌عنوان فرایند کسب، ذخیره‌سازی، ارسال و استفاده از دانش

تعریف شده است. نوناکا^۱ (۱۹۹۴) در نظریه خلق دانش سازمانی می‌توان در مورد فرایندهایی بحث کرد که منجر به توسعه و بسط دانش در سازمان‌ها می‌شوند. نوناکا به «مارپیچ دانش» اشاره کرد، یعنی چرخه پیوسته اجتماعی سازی، خارجی سازی، ترکیب و درونی سازی. این شامل همه فرایندها می‌شود با شروع از خلق، تسهیم، انتقال دانش سازمانی، و تغییر آن برای تفسیر و ادغام آن از دانش ضمنی و صریح. فرایندهایی که در بالا مورد بحث قرار گرفتند ممکن است در سطح فردی، تیمی یا حتی در سطح سازمانی اتفاق بیفتند. باید درک کرد که هر فرایند مدیریت دانش به‌طور متقابل وابسته به دیگری است. (Obeidat & et al, 2016) به‌علاوه، کسب، ذخیره‌سازی، ارسال و استفاده از دانش می‌تواند همزمان در سطوح مختلف اتفاق بیفتند. کنلی و همکارانش^۲ (۲۰۰۶) تعریفی از پنهان‌سازی دانش ارائه کردند که قبلاً تصور می‌شد مترادف با فریب کاری باشد. این تلاش آگاهانه برای حفظ یا پنهان‌سازی دانش از کسی است که صریحاً آن را درخواست می‌کند. در ذخیره‌سازی دانش، رفتارهای فریب کاری، خشونت، تحلیل رفتن اجتماعی، پرخاش و کار ضد تولیدی نیز مورد مطالعه قرار گرفتند و هرگونه اشتراک بالقوه مورد بحث قرار گرفتند. (Connelly & et al, 2006)

در دو دهه‌ی اخیر، بحث‌های گسترده‌ای در مورد نقش مدیریت دانش در جامعه بوده است (Gangi & et al, 2019; Santoro & et al, 2018). پژوهشگران توافق کرده‌اند که نوعی تحول اتفاق افتاده و دانش به‌عنوان یک دارایی ناملموس مورد توجه بالایی قرار گرفته و متعاقباً مدیریت دانش توجه بیشتری را به خود جلب کرده است. پژوهشگران همچنین بر این موضوع تأکید کرده‌اند که چطور مدیریت دانش را می‌توان از چشم‌اندازهای مختلف مورد بررسی قرار داد. نظریه هویت اجتماعی (Tajfel, 1978)، نظریه مقایسه اجتماعی (Festinger, 1954) و نظریه خصوصیات موقعیت (Wagner & Berger, 1993)، تکیه‌گاه نظری برای این چشم‌اندازها را فراهم می‌کنند. برای مثال، نظریه هویت اجتماعی به تمایل دسته‌بندی افراد در برخی از گروه‌ها و استخراج تعداد کمی از آنها از عضویت گروهی که ما به آن تعلق داریم اشاره می‌کند که رفتار درون‌گروهی را تعریف می‌کند. اختلاف‌ها در تسهیم دانش در نتیجه‌ی تعیین هویت در گروه‌های خاص با ظهور پیش‌داوری درون‌گروهی اتفاق می‌افتند. (Zhu, 2016) براساس نظریه

^۱ . Nonaka

^۲ . knowledge spiral

^۳ . Connelly & et al

هویت اجتماعی، آمبوس و همکاران^۱ (۲۰۱۶) اشاره کردند که عدم تقارن در آرایش گروه‌ها بر رفتارهای مدیریت دانش اثر می‌گذارد. (بخصوص، تسهیم دانش) نظریه مقایسه اجتماعی بیان می‌کند که افراد اغلب ارزش خود را در رابطه با بقیه اثبات می‌کنند. گاگنه و همکاران^۲ (۲۰۱۹) در مطالعه خود بررسی کردند چرا افراد انگیزه‌ای نداشتند دانش را به اشتراک بگذارند وقتی درک می‌کردند کارکنان دیگر برای کارش وابسته به آن‌هاست. کارکنان همچنین از این موضوع می‌ترسند که کنترل همتایان خود را به خاطر تسهیم دانش از دست بدهند. (Cabrera & Cabrera, 2002; Pierce & et al., 2003) و می‌ترسیدند از ارزششان کم شود، در نتیجه به رفتارهای پنهان‌سازی دانش متوسل می‌شدند. نظریه به‌خصوصیات جایگاه و موقعیت تأکید می‌کند که تفاوت‌ها در صفات موقعیت اغلب سلسله‌مراتبی را تشکیل می‌دهند که منجر به ظهور قدرت و اعتبار در زمینه‌های گروهی مرتبط با تکلیف می‌شود. (Berger & et al., 1972) آن‌هایی که دانش بیشتری در زمینه‌ی کار دارند قدرت و نفوذ به نفع خود دارند که اغلب قدرت تخصصی و قدرت چانه‌زنی در سازمان نامیده می‌شود. (Shahmoradi & et al, 2017)

حسابرسی و مدیریت دانش

وجود حسابرسی در سازمان‌ها، به‌تنهایی نمی‌تواند متضمن تحقق اهداف کامل سازمانی و مدیریتی باشد، بلکه حسابرسی اثربخش و کارآمد است که به‌طور خاص به افراد درون-سازمانی و به‌طور عام به افراد برون‌سازمانی، خدمات سودمندی ارائه دهد. (اخروی جوقان و رحیمیان و قره داغی، ۱۳۹۷) اندرسون و لیندری^۳ (۲۰۰۶) استدلال کرده‌اند که به دلیل موقعیت خاص حسابرسی در سازمان، این واحد می‌تواند از طریق جذب و انتقال دانش مربوط به بهترین رویه‌های عمل فرایندها و کنترل‌های شرکت، نقش کلیدی در استراتژی مدیریت دانش شرکت بازی کند. حسابرسان داخلی برای نشان دادن کارایی و مهارتشان می‌بایست همواره به دنبال افزایش دانش باشند و راه‌های کسب و بهبود دانش را به‌طور مستمر ارتقا دهند. دانش در رأس خدماتی است که واحدهای حسابرسی ارائه می‌دهند. هدف مدیریت دانش تبدیل دانش ضمنی اشخاص به دانش آشکار به‌عنوان یادگیری سازمانی و انتشار دانش آشکار سازمان به-صورت اثربخش می‌باشد تا بتواند همکاری‌های درون‌بخشی را بهبود ببخشد. دانش ضمنی باید

^۱ . Ambos & et al

^۲ . Gagne & et al

^۳ . Anderson & Leandri

تسهیم شود و منجر به ایجاد ارزش شود. در نتیجه مدیریت دانش مستلزم جریان آزاد اطلاعات میان اشخاص می‌باشد. (Mukherjee, 2011) نتیجه‌ی انجام حسابرسی با تأکید بر مدیریت دانش، توسعه‌ی همکاری در درون واحد می‌باشد به طوری که تمامی کارکنان از موفقیت‌های هم منفعت برده و از شکست‌ها درس بگیرند. همچنین با استفاده از مدیریت دانش و تأکید بر تبدیل دانش پنهان به آشکار و اهرمی کردن دانش در واحد می‌توان روحیه‌ی همکاری را بهبود بخشید و خطر از دست‌دان کارکنان کلیدی را کاهش داد. نتیجه‌ی این اقدامات، استفاده از کلیه دانش‌ها و اطلاعات کسب‌شده به نفع واحد و به کارگیری آن‌ها در عملیات حسابرسی می‌باشد که منجر به افزایش کیفیت و اثربخشی کار حسابرسی داخلی می‌شود. همچنین در خصوص پیاده‌سازی مدیریت دانش استانکوسکی^۱ (۲۰۰۵) بیان کرد که پیاده‌سازی موفق مدیریت دانش مستلزم توازن ایجاد کردن بین ۴ اصل می‌باشد، شامل: هدایت، یادگیری، فرهنگ و تکنولوژی سازمان.

حسابرسان نیاز به مهارت‌های خاص، ویژگی‌ها، تجربه، آموزش و دانش ویژه دارند. همه‌ی شرکت‌ها و واحدهای سازمانی برای کارکنان خود جهت شناخت صنعت، مشتریان و کسب‌وکار یک سیستم آموزشی بهینه و منطقی ندارند. کارمندان جدید نیز معمولاً دارای یک سطح قابل قبول از دانش در خصوص استانداردهای حسابرسی، ولی دانش کم (یا بدون دانش) در خصوص فرآیندهای حسابرسی موجود در شرکت می‌باشند. کارمندان باتجربه و کارای شرکت نیز بعضاً شرکت را ترک کرده و دانش انباشته‌ی خویش را نیز از شرکت خارج می‌کنند. دانش‌ها و اطلاعات در واحدهای حسابرسی بدون کوچک‌ترین نظم و یکنواختی، مدیریت‌شده و به‌وسیله دوباره کاری‌ها، مجدداً استفاده می‌شوند. با توجه به اینکه برنامه‌های حسابرسی به تخصص حسابرسان، به کیفیت و کامل بودن اطلاعاتی که جمع‌آوری می‌کنند و یافته‌هایی که به دست می‌آورند بستگی زیادی دارد، یک رویکرد سیستماتیک برای مدیریت دانش بسیار حیاتی می‌باشد تا در خصوص کیفیت، کارایی و دقت برنامه‌های حسابرسی در کسب‌وکار اطمینان حاصل کند. (Nguyen & et al, 2020) این پژوهش به توصیف نقاط ضعف واحد حسابرسی در سازمان می‌پردازد و اینکه چگونه بسیاری از نقاط ضعف و موارد قابل بهبود در نتیجه مدیریت دانش ناکافی است و مدلی را برای فرآیند حسابرسی تدوین می‌-

^۱. Stankosky

نماید تا با استفاده از ابزارها و مفاهیم مدیریت دانش منجر به بهبود و تحول حسابرسی داخلی شود. اشتراک دانش بر مبنای این اعتقاد است که تجمیع مهارت‌های کارکنان، دانش و تجارب آن‌ها کارایی را افزایش می‌دهد و شرکت‌ها قادر خواهند بود از اشتباهات تکراری جلوگیری کرده و بهترین رویه‌ها را به کار گیرند. (Collins & Smith, 2006) علاوه بر افزایش اثربخشی سازمانی، اشتراک دانش میان کارکنان می‌تواند منجر به بهبود اثربخشی، کارایی و صحت فرایندهای حسابرسی در هنگام ایجاد بهترین اظهارنظر حسابرسی شود. (Vera-Munoz & et al, 2006)

۳. روش پژوهش

روش تحقیق بخش کیفی، روش داده‌بنیاد است. همچنین از نظر نوع پژوهش کاربردی محسوب می‌شود، زیرا به قصد کاربرد عملی دانش و به کارگیری نتایج برای پاسخگویی به سؤال‌های مطرح شده در موسسه‌های حسابرسی در شهر تهران اجرا شده است. در این پژوهش با استفاده از معلومات جزئی و برقراری ارتباط بین آن‌ها، حکم کلی استخراج می‌شود و مشاهده‌ها بر رویدادهای مشخصی در نمونه‌ای از موسسه‌های حسابرسی کشور صورت می‌گیرد؛ سپس بر اساس مشاهده‌ی رویدادها، استنباطی از تمام اعضای صنعت شکل می‌گیرد، از این رو، رویکرد پژوهش از نوع استقرایی است، یعنی رسیدن از جزء به کل. راهبرد پژوهش را نیز می‌توان از نوع کیفی دانست، چون این پژوهش درون موسسه‌های حسابرسی به اجرا درآمده، پدیده‌ها در بستر زندگی واقعی آن‌ها و بدون دستکاری بررسی شده و به موضوعاتی دقت شده که به صورت واقعی و طبیعی رخ داده‌اند. این پژوهش از نوع میدانی محسوب می‌شود؛ چون درصدد شکل دادن به نظریه‌ای جدید و رشد دانش در تسهیم دانش در موسسه‌های حسابرسی با رویکرد مدیریت دانش است، هدف پژوهش اکتشاف است و داده‌ها از طریق مصاحبه‌ی نیمه‌ساختاریافته گردآوری شده‌اند. همچنین، در این پژوهش روش نظریه‌ی برخاسته از داده‌ها استفاده شده است.

مشارکت‌کنندگان شامل خبرگان و مطلعان به موضوع و آگاه به مباحث مدیریت دانش و حسابرسی (مدیران و معاونان مؤسسات حسابرسی) و خبرگان دانشگاهی (متخصصان مدیریت و حسابرسی) در شهر تهران بوده‌اند که با استفاده از روش نمونه‌گیری نظری^۱ انتخاب شده‌اند.

^۱ Theoretical Sampling

منظور از نمونه‌گیری نظری، نوعی نمونه‌گیری هدفمند است که تمرکز آن بر تدوین نظریه است. در این روش پژوهشگر افراد مطلع را انتخاب می‌کند تا بتواند در فرآیند گردآوری، داده‌های موردنیاز را غنی کند و امکان ساختن نظریه فراهم شود. (بازرگان، ۱۳۸۷) ادامه‌ی مصاحبه‌ها بر اساس فن گلوله برفی^۱ ادامه یافت، بدین صورت که هر مصاحبه‌شونده، افراد بعدی را معرفی می‌کرد. مصاحبه‌ها تا رسیدن به اشباع نظری^۲ ادامه پیدا کرده است و چون دیگر مصاحبه‌شوندگان افراد با حداقل ۴ سال سابقه‌ی مدیریت و حداقل مدرک کارشناسی ارشد بوده است.

جدول ۲ خلاصه‌ای از معیارهای سنجش کفایت فرآیند پژوهش و کیفیت داده‌ها و تفسیرها را نشان می‌دهد. برای ارزیابی قابلیت‌اتکا بودن داده‌ها و تفسیرها، از ترکیبی از معیارهای استفاده شده در ارزیابی پژوهش‌های تفسیری و پژوهش‌های مبتنی بر روش‌شناسی نظریه‌ی برخاسته از داده‌ها استفاده شده است. (Flint & et al, 2002)

جدول ۲. معیارهای سنجش کفایت فرآیند پژوهش

معیار	شرح
اعتمادپذیری: میزانی که نشان می‌دهد نتایج پژوهش تا چه حد نماینده‌ی داده‌های پژوهش هستند.	<ul style="list-style-type: none"> • یک سال و نیم هدایت مصاحبه‌ها، نظارت اعضای تیم پژوهش بر فرآیند جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها، مرور مصاحبه‌های پیاده‌شده روی کاغذ و ارزیابی تفسیرهای صورت گرفته توسط پژوهشگر و اعضای تیم پژوهش، ارائه‌ی گزارشی از نتایج پژوهش به شرکت‌کنندگان در مصاحبه و کسب بازخورد درباره‌ی تفسیرهای پژوهشگر از جنبه‌های مختلف واقعیتی که توسط آن‌ها توصیف شده بود و جلسه‌های گروه کانونی با خبرگان دانشگاهی و پژوهشی با هدف پالایش بیشتر نظریه صورت‌بندی‌شده. • نتیجه: بسط و پالایش تفسیرها.
انتقال‌پذیری: میزانی که قابلیت به کارگیری یافته‌های پژوهش را در موقعیت‌های مشابه دیگر نشان می‌دهد.	<ul style="list-style-type: none"> • نمونه‌گیری نظری، مصاحبه با پژوهشگران خارج از کشور، غالب مصاحبه‌شوندگان سابقه‌ی کار در هر دو بخش موسسه‌های دولتی و خصوصی را داشته‌اند.

¹. Snowball

². Theoretical Saturation

<ul style="list-style-type: none"> • نتیجه: مفاهیم نظری ارائه‌شده از داده‌های حاصل از تمامی مصاحبه‌شوندگان این پژوهش استخراج شد. 	
<ul style="list-style-type: none"> • در مصاحبه‌ها، شرکت‌کنندگان تجربه‌های جاری و پیشین خود را در رابطه با تسهیم دانش در موسسه‌های حسابرسی عنوان کردند. • نتیجه: صرف‌نظر از زمان وقوع، به تجربه‌های آنان پی برده شد. 	<p>اتکا پذیری: میزانی که منحصر بودن یافته‌ها به زمان و مکان را نشان می‌دهد، ثبات و پایداری در تبیین‌های صورت گرفته.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • باز بودن مصاحبه‌ها و اختصاص زمان کافی به آن‌ها از ماهیت پیچیده‌ی پدیده‌ی موردبررسی پرده برداشت؛ مصاحبه هم از دیدگاه ذینفعان مختلف که شامل مدیران و معاونان مؤسسات حسابرسی، خبرگان دانشگاهی بودند و هم بررسی گزارش‌های فنی و کلیه‌ی صورت جلسه‌های مربوط به کمیته‌های اصلی و فرعی موسسه‌های حسابرسی در مرحله‌ی کدگذاری باز، محوری و انتخابی و مصاحبه با افراد شاغل در نواحی وظیفه‌ای مختلف انجام شد. • نتیجه: ابعاد متعددی از پدیده موردبررسی شناسایی شد. 	<p>عمومیت: میزانی که نشان می‌دهد یافته‌ها ابعاد مختلف پدیده در دست بررسی را در خود جای داده‌اند.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • اعضای تیم پژوهش چند مورد از مصاحبه‌های پیاده شده روی کاغذ را مرور کرده و تفسیرهای پژوهشگر را ارزیابی کردند. • پژوهشگر با ارائه‌ی خلاصه‌ای کلی از الگوی صورت‌بندی شده به سه نفر از مصاحبه‌شوندگان، نظر آن‌ها را جویا شد. • نتیجه: بسط و پالایش تفسیرها. 	<p>تصدیق پذیری: میزانی که نشان می‌دهد تا چه حد تفسیرهای صورت گرفته برآمده از گفته مصاحبه‌شوندگان بوده و تحت تأثیر سوگیری پژوهشگر نبوده است.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • مصاحبه‌ها به صورت حرفه‌ای، بی‌نام و در فضایی دوستانه و دور از فشار یا تهدید انجام گرفت. • نتیجه: شواهدی دال بر تلاش مصاحبه‌شونده برای گریز از موضوع‌های مورد بحث یافت نشد. 	<p>راستی: میزانی که نشان می‌دهد تفسیرها تحت تأثیر اطلاعات نادرست یا طفره رفتن مصاحبه‌شوندگان قرار نگرفته است.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • یافته‌های پژوهش در اختیار یکی از مصاحبه‌شوندگان و همچنین سه نفر از خبرگان دانشگاهی و پژوهشی قرار داده شد. • نتیجه: یافته‌های پژوهش برای یک نفر مصاحبه‌شونده سه خبره پژوهشی قابل فهم بود. 	<p>فهم پذیری: میزانی که نشان می‌دهد نتایج پژوهش تا چه حد نماینده‌ای از جهان واقعی مصاحبه‌شوندگان است.</p>

منبع: (Flint & et al, 2002)

در انتها به منظور بررسی و ارزیابی مدل از دو نفر خبره صنعت (دو مدیرکل امور حسابرسی و امور منابع انسانی در دو موسسه) و دو نفر خبره‌ی دانشگاه (استادان راهنما و

مشاور) درخواست شد که مدل را ارزیابی کنند که هر چهار خبره آن را تأیید کردند. در این پژوهش همانند آنچه در نظریه‌ی برخاسته از داده مرسوم است، جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها همزمان انجام شد و داده‌ها به روش تحلیل مقایسه‌ای مداوم و مطابق با روش اشتراوس و کوربین^۱ (۱۹۹۸) تحلیل شدند. کدگذاری داده‌ها طی سه مرحله کدگذاری باز، محوری و انتخابی صورت گرفت. جمع‌آوری، کدگذاری و تحلیل همزمان اطلاعات برای هدایت جمع‌آوری بقیه‌ی داده‌ها برای توسعه‌ی نظریه به وجود آمده، راهنمای عمل محقق بوده است و نظریه از طریق مقایسه‌ی مداوم واقعه به واقعه شکل گرفت. در این تحقیق پس از مصاحبه‌های اول، طبقات اولیه شکل گرفت و مصاحبه‌های بعدی برای تکمیل و تشریح خصوصیات این طبقه‌ها انجام شد. اشباع تئوریک زمانی رخ می‌دهد که دیگر داده‌ای که به تعریف خصوصیات طبقه کمک می‌کند به پژوهش وارد نشود، البته به عقیده اشتراوس و کوربین (۱۹۹۸) این منطبق نیز فرآیندی بی‌پایان است و تغییر نگرش افراد در هر مرحله‌ای، حتی در زمان مرور مقاله برای چاپ نیز ممکن است رخ دهد و رسیدن به اشباع تنها وقفه موقت در کار است. بنابراین تشخیص تکرار و توقف ادامه‌ی مصاحبه در هر مقوله، ذهنی است و به مهارت محقق بازمی‌گردد.

۴. تحلیل تجربی

در فرآیند تحلیل این پژوهش، ابتدا دید مشروحی از جنبه‌های مختلف موضوع پژوهش ارائه شد، بدین صورت که توصیف کوتاهی از وضعیت، رویدادها، بازیگران و بستر پژوهش بیان شد. سپس با تحلیل دقیق، نام‌گذاری و طبقه‌بندی کردن داده‌ها، کدگذاری باز انجام گرفت. در کدگذاری باز به منظور طبقه‌بندی دقیق مفاهیم در مقوله‌ها، هر مفهوم بعد از تفکیک، برچسب خورد و داده‌های خام با بررسی دقیق متن مصاحبه‌ها و یادداشت‌های زمینه‌ای، مفهوم‌سازی شدند. نمونه‌ای از کدهای اولیه و نهایی برای عوامل مداخله‌گر در مرحله‌ی کدگذاری باز در جدول ۳ نمایش داده شده است.

^۱ Strauss & Corbin

جدول ۳. نمونه‌ای از کدهای اولیه و نهایی برای شرایط علی در کدگذاری باز

کدهای اولیه	کدهای اولیه	کدهای نهایی
همدلی و ایجاد احساس منافع مشترک بین کارکنان و شرکای موسسه حسابرسی	سیاست‌ها و استراتژی تدوین‌شده توسط شرکای موسسه حسابرسی	عوامل شخصیتی و انگیزشی
توانایی موسسه در پذیرش انواع و اقسام کار حسابرسی	تغییر مداوم پرسنل حسابرسی در سطوح مختلف	نتایج کلیدی عملکردها (تجربه موفقیت)
انجام سریع و با کیفیت کار حسابرسی	سیستم تشویقی و پاداشی موسسه	ارتباطات و اعتماد بین کارکنان
الزامات ابلاغی و نقشه راه موسسه حسابرسی	شبکه‌های انسانی و اعتماد بین کارکنان	فرهنگ دانش‌محور
غنی‌سازی مشاغل و سنگین نمودن وظایف و تعهدات	شیوه‌های منابع انسانی در سازمان از حیث عملکرد، تشویق و انگیزه	سیاست‌ها و قوانین

در ادامه، بر اساس کدگذاری محوری، مقوله‌ها و زیر مقوله‌ها با توجه به مشخصه‌ها و ابعادشان به یکدیگر مرتبط شدند تا مقوله‌های اصلی برای نمونه‌ی پژوهش شناسایی شوند. طی فرآیند کدگذاری محوری، محقق از ابزارهای تحلیلی طرح سؤال و مقایسه‌ی دائمی و نظری بین مفهوم‌ها، مقوله‌ها و مشخصه‌هایی که در کدگذاری باز ظاهر شده‌اند، استفاده کرد تا روابط بین مفهوم‌ها و مقوله‌ها را توسعه داده و مقوله‌ها را متناسب با مدل پارادایم شکل دهد. همزمان با انجام کدگذاری‌های باز و محوری، الگویی ساخته شد که حاکی از ارتباط بین مفهوم‌ها و مقوله‌ها بود. زمانی که این ارتباطات توسعه داده شدند، از رویه‌ی کدگذاری انتخابی استفاده شد تا ادغام مفهوم‌ها و مقوله‌های شناسایی‌شده در کدگذاری‌های باز و محوری، در قالب نظریه‌ی نوظهور تسهیل شود. در پایان، چارچوبی برای تسهیم دانش در موسسه‌های حسابرسی با رویکرد مدیریت دانش به‌عنوان مدل نظری مفهومی ارائه شد.

جمع‌بندی مفاهیم و مقوله‌بندی

همان‌طور که اشاره شد، داده‌های به‌دست‌آمده از مصاحبه‌ها و اسناد، براساس شیوه‌ی کدگذاری باز تبدیل به کدهای باز، مفاهیم و مقوله‌ها شدند؛ سپس بر اساس مقوله‌های به-دست‌آمده، تفسیری درون‌موردی برای هر یک ارائه شد. مقوله‌ها و مفاهیم به‌دست‌آمده از داده‌های کیفی در جدول ۴ نمایش داده‌شده است.

جدول ۴. مفاهیم و مقوله‌های اصلی به‌دست‌آمده از داده‌های کیفی

مفهوم	مقوله‌ی اصلی	
تسهیم دانش در مؤسسات حساسی بر اساس اصل استادشاگردی و الگوی ابشاری و دوطرفه، تسهیم دانش در مؤسسات حساسی به‌صورت از بالا به پایین و از پایین به بالا (عمودی) و هم‌عرضی (مدل ۳۶۰درجه)	تسهیم دانش آشکار (دانش صریح) ^۱	پدیده‌محوری
تبدیل دانش فردی و ضمنی نهفته در اذهان افراد به دانش سازمانی، انتقال تجربه‌ها، مهارت‌ها و دانایی‌ها از افراد با تجربه به افراد جدیدالورود و بالعکس	تسهیم دانش ضمنی (دانش تلویحی) ^۲	
یادگیرنده بودن شرکای موسسه و کارکنان، یادگیرنده بودن حرفه حساسی	سازمان یادگیرنده	
فناوری اطلاعات، پیچیده‌شدن فضای کسب‌وکار و نیاز به دانش و تکنولوژی‌های جدید	عوامل فناورانه	شرایط علی
نگرش نسبت به دانش، انگیزه ارتقای شغلی	عوامل انگیزشی	
زمان و محدودیت اجرای عملیات حساسی در سازمان، هماهنگی و ایجاد وحدت رویه، الزامات قانونی و مقررات جامعه حسابداران رسمی	زمینه‌های سازمانی	
توجه به کار تیمی پرسنل، فرهنگ‌سازی، طراحی سیستم انگیزش و پاداش.	عوامل زمینه‌ای - بازرسی و کنترل	شرایط زمینه‌ای
کاهش مالکیت و اداره‌ی بانک‌ها توسط دولت، رفع مقررات زائد بانکی، پرداخت بدهی دولت به سیستم بانکی.	عوامل زمینه‌ای - توسعه فرهنگ دانش	
دوره‌های آموزشی، آموزش سلسله‌مراتبی، لزوم به‌اخذ‌گریختخصصی	کسب و خلق دانش	راهبردها
تغییر الگوهای کاری گروه‌ها، ایجاد هم‌مدلی ادراک‌شده، ایجاد انگیزش در یادگیرندگان، ایجاد ارتباطات افقی برای یادگیری، به‌کارگیری هم‌افزایی جهت یادگیری، استفاده از روابط غیررسمی در سازمان، جابه‌جایی سرپرستان و کارکنان در بین گروه‌های مختلف، ارتباط با افراد باتجربه در مؤسسات دیگر	انتقال و اشتراک‌گذاری دانش	
به‌کارگیری برنامه‌ریزی استراتژیک	راهبرد برنامه‌ریزی استراتژیک	
کار تیمی و تعامل سازنده، فرهنگ دانش‌محور	عامل فرهنگ‌سازمانی	شرایط مداخله - گر
تنوع دانش موجود در سازمان، ایجاد تنوع و نوآوری در سازمان،	ساختار سازمانی	

1. Explicit knowledge
2. Tacit knowledge

سرعت و کیفیت در سازمان، استراتژی سازمانی، سیاست‌ها و قوانین، سهولت استقرار و استفاده از نظام مدیریت دانش		
غنی‌سازی شغلی، چرخش شغلی، جابجایی افراد در موقعیت‌های شغلی مختلف، ارتباطات و اعتماد بین کارکنان، نتایج کلیدی عملکردها (تجربه موفقیت)، عوامل شخصیتی و انگیزشی	توسعه منابع انسانی	
ارتقای کیفیت گزارش‌های حسابرسی، افزایش کارایی در موسسه، رشد و تعالی موسسه	افزایش بهره‌وری	پیامدها
چرخش فعالیت‌ها به صورت سیستماتیک، ایجاد اخلاق حرفه‌ای در حسابرسان	پیشرفت فردی و شغلی	
افزایش شفافیت مالی در سطح جامعه و اقتصاد، مبارزه با پول‌شویی	ثبات اقتصادی و مالی	

بر اساس دسته‌بندی‌های صورت پذیرفته در این تحقیق، ۲۴۶ کد استخراج شده‌ی نهایی در قالب ۵۳ مفهوم و ۱۷ مقوله‌ی اصلی، مطابق با جدول ۵ دسته‌بندی شده است.

جدول ۵. تعداد مقوله‌های اصلی، مفهوم‌ها و کدهای نهایی استخراج‌شده از مصاحبه‌ها

عنوان	مقوله‌ی اصلی	مفهوم	کدهای نهایی
شرایط علی	۳	۷	۴۸
شرایط زمینه‌ای	۲	۷	۲۳
شرایط مداخله‌گر	۳	۱۴	۳۴
پدیده‌ی اصلی	۳	۶	۴۸
راهبردها	۳	۱۲	۴۹
پیامدها	۳	۷	۴۴
مجموع	۱۷	۵۳	۲۴۶

رویه‌ی تحلیل داده‌ها به خلق مدل نظری منجر شد که دربردارنده‌ی شرایط علی، شرایط زمینه‌ای، شرایط مداخله‌گر، راهبردها و پیامدهاست که پدیده‌ی اصلی یعنی؛ «تسهیم دانش در موسسه‌های حسابرسی با رویکرد مدیریت دانش» را تشریح می‌کنند. مدل نظری «تسهیم دانش در موسسه‌های حسابرسی با رویکرد مدیریت دانش» مطابق با ابعاد مدل پارادایمی در شکل ۱ نشان داده شده است.



شکل ۱. مدل پارادایم کدگذاری محوری: تسهیم دانش در موسسه‌های حسابرسی با رویکرد مدیریت دانش

نتایج کدگذاری انتخابی^۱ (روایت نظری الگوی پژوهش)

کدگذاری انتخابی آخرین مرحله از فرآیند نظریه‌پردازی داده بنیاد است که به توسعه‌ی یک تئوری نهایی می‌انجامد. طی فرآیند کدگذاری انتخابی، یک مقوله‌ی محوری واحد انتخاب می‌شود و همه‌ی مقوله‌های دیگر به این مقوله‌ی محوری برمی‌گردند. بر مبنای این مقوله‌ی محوری، خط سیر واحدی شکل می‌گیرد که همه‌ی اطلاعات پیرامون آن ساماندهی می‌شوند.

بحث درباره‌ی مقوله‌ی محوری نهایی که طی کدگذاری باز، محوری و انتخابی نمایان شد، در این بخش انجام می‌شود. این مقوله‌ی محوری رابطه‌ی بین سه سطح کدگذاری را مفهومی‌پردازی کرده و به تشریح ویژگی‌های مقوله‌ها کمک می‌کند. در این مرحله از کدگذاری، نظریه‌پرداز از روابط بین مقوله‌های به‌دست‌آمده در کدگذاری محوری، نظریه‌ای به نگارش درمی‌آورد که پدیده‌ی مورد مطالعه را به گونه‌ای انتزاعی تشریح می‌کند. (اشتراوس و کوربین، ۱۹۹۸) در این مرحله تلاش می‌شود تا با کمک فنونی مانند نگارش خط داستان و یادداشت‌های شخصی، فرآیند یکپارچه‌سازی و بهبودبخشی نظریه انجام شود. در نگارش خط داستان پژوهشگر این مسئله را که چگونه عوامل خاصی بر پدیده‌ی مورد مطالعه اثر می‌گذارند و به نتایج ویژه‌ای می‌انجامند، تشریح می‌کند. (خاکی، ۱۳۹۱) به بیانی دیگر، کدگذاری انتخابی مقوله‌های به‌دست‌آمده از کدگذاری محوری را در نظر می‌گیرد، یکی از آن‌ها را به‌عنوان مقوله‌ی محوری انتخاب می‌کند و به گونه‌ای نظام‌مند آن را به سایر مقوله‌ها ارتباط می‌دهد. مقوله‌هایی که به توسعه و بهبود بیشتری نیاز دارند، را نیز تکمیل می‌کند. (اشتراوس و کوربین، ۱۹۹۸) در این قسمت بر مبنای مقوله‌ی محوری و با کنار هم قرار دادن و چیدمان سایر مقوله‌ها تلاش می‌شود روایتی از تسهیم دانش در موسسه‌های حسابرسی با رویکرد مدیریت دانش شرح داده شود. پرسش این است که چگونه می‌توان در موسسه‌های حسابرسی، چارچوب تسهیم دانش با رویکرد مدیریت دانش را ارائه کرد. تشریح مقوله‌ی محوری می‌تواند نقطه‌ی شروع پرداختن به این بحث باشد.

مقوله‌ی محوری: تسهیم دانش با رویکرد مدیریت دانش

در این پژوهش، تسهیم دانش در مؤسسه‌های حسابرسی با رویکرد مدیریت دانش به‌منزله‌ی مقوله‌ی محوری در نظر گرفته شده است. «مقوله محوری» با ۳ مؤلفه و ۶ گویه یک عامل زیربنایی برای چارچوب تسهیم دانش با رویکرد مدیریت دانش در موسسه‌های حسابرسی ارائه می‌دهند. پدیده به معنای ایده، رویداد و واقعه‌ی اصلی است که مجموعه‌ای از کنش‌ها به آن مربوط است. پدیده‌ی اصلی^۱ این مدل، شامل تسهیم دانش آشکار (که در چارچوب آن تسهیم دانش در مؤسسات حسابرسی بر اساس اصل استاد شاگردی و الگوی آبتشاری و دوطرفه، تسهیم دانش در مؤسسات حسابرسی به‌صورت از بالا به پایین و از پایین به بالا (عمودی) و

1. Pivotal Category

هم‌عرضی (مدل ۳۶۰درجه)، تسهیم دانش ضمنی (که در چارچوب آن تبدیل دانش فردی و ضمنی نهفته در اذهان افراد به دانش سازمانی، انتقال تجربه‌ها، مهارت‌ها و دانایی‌ها از افراد با تجربه به افراد جدیدالورود و بالعکس) و سازمان یادگیرنده (که در چارچوب آن یادگیرنده بودن شرکای موسسه و کارکنان، یادگیرنده بودن حرفه حسابرسی) می‌باشد. پدیده‌ی اصلی دیگر مقوله‌ها را حول محور خود جمع می‌کند.

شرایط علی

«شرایط علی» با ۳ مؤلفه و ۷ گویه، یک عامل زیربنایی برای تسهیم دانش در موسسه‌های حسابرسی با رویکرد مدیریت دانش ارائه می‌دهند. شرایط علی به حوادث و وقایعی اشاره دارد که منجر به وقوع یا توسعه‌ی یک پدیده می‌شود. پدیده‌ی اصلی تحت تأثیر مستقیم شرایط علی^۱ شامل عوامل فناورانه (که در چارچوب آن فناوری اطلاعات، پیچیده‌شدن فضای کسب‌وکار و نیاز به دانش و تکنولوژی‌های جدید)، عوامل انگیزشی (که در چارچوب آن نگرش نسبت به دانش، انگیزه ارتقای شغلی) و زمینه‌های سازمانی (که در چارچوب آن زمان و محدودیت اجرای عملیات حسابرسی در سازمان، هماهنگی و ایجاد وحدت رویه، الزامات قانونی و مقررات جامعه حسابداران رسمی) قرار دارد.

شرایط مداخله‌گر

«شرایط مداخله‌گر» با ۳ مؤلفه و ۱۴ گویه، یک عامل زیربنایی برای تسهیم دانش در موسسه‌های حسابرسی با رویکرد مدیریت دانش ارائه می‌دهند. شرایط مداخله‌گر، شرایط عام‌تری همچون زمان، فضا و فرهنگ هستند که به‌عنوان تسهیل‌گر و یا محدودکننده‌ی راهبردها عمل می‌کنند. راهبردها تحت تأثیر شرایط مداخله‌گر^۲ شامل عامل فرهنگ سازمانی (که در چارچوب آن کار تیمی و تعامل سازنده و فرهنگ دانش‌محور، از مهم‌ترین شاخص‌های آن است)، ساختار سازمانی (که در چارچوب آن تنوع دانش موجود در سازمان، ایجاد تنوع و نوآوری در سازمان، سرعت و کیفیت در سازمان، استراتژی سازمانی، سیاست‌ها و قوانین، سهولت استقرار و استفاده از نظام مدیریت دانش در موسسه‌های حسابرسی را مورد توجه قرار می‌دهد)، توسعه‌ی منابع انسانی (که در چارچوب آن غنی‌سازی شغلی، چرخش شغلی،

۱. Casual Conditions

۲. Intervening Conditions

جابجایی افراد در موقعیت‌های شغلی مختلف، ارتباطات و اعتماد بین کارکنان، نتایج کلیدی عملکردها (تجربه موفقیت)، عوامل شخصیتی و انگیزشی قرار دارند. بدیهی است که عدم توجه به این شرایط مداخله‌گر، راهبردهای تسهیم دانش در موسسه‌های حساسی با رویکرد مدیریت دانش را دچار اختلال می‌کنند.

راهبردها

«راهبردهای مؤثر» با ۳ مؤلفه و ۱۲ گویه، یک عامل زیربنایی برای تسهیم دانش در موسسه‌های حساسی با رویکرد مدیریت دانش ارائه می‌دهند. راهبردها مجموعه تدابیری است که برای مدیریت، اداره و یا پاسخ به پدیده‌ی تحت بررسی اتخاذ می‌شوند. راهبردها^۱ یا کنش‌ها و اقدامات هدفمند شامل سه استراتژی کسب و خلق دانش، انتقال و اشتراک‌گذاری دانش و راهبرد برنامه‌ریزی استراتژیک هستند. در توضیح بیشتر این استراتژی‌ها لازم به ذکر است که استراتژی کسب و خلق دانش (که در چارچوب آن دوره‌های آموزشی، آموزش سلسله‌مراتبی، لزوم به اخذ‌گرید تخصصی)، انتقال و اشتراک‌گذاری دانش (که در چارچوب آن تغییر الگوهای کاری گروه‌ها، ایجاد همدلی ادراک‌شده، ایجاد انگیزش در یادگیرندگان، ایجاد ارتباطات افقی برای یادگیری، به‌کارگیری هم‌افزایی جهت یادگیری، استفاده از روابط غیررسمی در سازمان، جابه‌جایی سرپرستان و کارکنان در بین گروه‌های مختلف، ارتباط با افراد باتجربه در مؤسسات دیگر) و راهبرد برنامه‌ریزی استراتژیک (که در چارچوب آن به-کارگیری برنامه‌ریزی استراتژیک) قرار دارند.

عوامل زمینه‌ای

«عوامل زمینه‌ای» با ۲ مؤلفه و ۷ گویه، یک عامل زیربنایی برای یک تسهیم دانش در موسسه-های حساسی با رویکرد مدیریت دانش ارائه می‌دهند. شرایط زمینه‌ای بیانگر مجموعه‌ی خاصی از ویژگی‌های مربوط به پدیده است که به شکل عمومی به مکان رویدادها و وقایع مربوطه اشاره دارد. تسهیم دانش با رویکرد مدیریت دانش در موسسه‌های حساسی به‌عنوان پدیده‌ی اصلی طبیعتاً مستلزم اتخاذ راهبردهایی است که آن راهبردها تحت تأثیر شرایط زمینه‌ای یا شرایط بستر^۲ قرار دارند که به دودسته عوامل زمینه‌ای-بازرسی و کنترل و عوامل

۱. Actions and Interactions

۲. Context

زمینه‌ای - توسعه فرهنگ دانش تقسیم می‌شوند. عوامل زمینه‌ای - بازرسی و کنترل (که در چارچوب آن توجه به کار تیمی پرسنل، فرهنگ‌سازی، طراحی سیستم انگیزش و پاداش) و عوامل زمینه‌ای - توسعه فرهنگ دانش (که در چارچوب آن کاهش مالکیت و اداره‌ی بانک‌ها توسط دولت، رفع مقررات زائد بانکی، پرداخت بدهی دولت به سیستم بانکی) قرار دارند.

پیامدها

«پیامدها» با ۳ مؤلفه و ۷ گویه، یک عامل نتیجه‌ای برای مدل تسهیم دانش در موسسه‌های حسابرسی با رویکرد مدیریت دانش ارائه می‌دهند. پیامدها همان برون‌دادها یا نتایج کنش‌ها و واکنش‌ها است. پیامدها^۱ در مدل نتایجی هستند که از راهبردها و کنش‌های مربوط به مقوله‌ی محوری حاصل می‌شوند. در این پژوهش پیامدها به سه دسته افزایش بهره‌وری، پیشرفت فردی و شغلی و ثبات اقتصادی و مالی تقسیم شده‌اند. افزایش بهره‌وری (که در چارچوب آن ارتقای کیفیت گزارش‌های حسابرسی، افزایش کارایی در موسسه، رشد و تعالی موسسه)، پیشرفت فردی و شغلی (که در چارچوب آن چرخش فعالیت‌ها به صورت سیستماتیک، ایجاد اخلاق حرفه‌ای در حساب‌رسان) و ثبات اقتصادی و مالی (که در چارچوب آن افزایش شفافیت مالی در سطح جامعه و اقتصاد، مبارزه با پولشویی) قرار دارند.

۵. نتیجه‌گیری و پیشنهادها

با توجه به اینکه هدف اصلی این پژوهش ارائه‌ی مدل تسهیم دانش در موسسه‌های حسابرسی با رویکرد مدیریت دانش است، این سؤال مطرح می‌شود که ابعاد کدام‌اند و چگونه بر فرآیند کسب مزیت رقابتی در نمونه‌ی پژوهشی تأثیر خواهند گذاشت؟ نتایج پژوهش نشان داد که ابعاد تسهیم دانش در موسسه‌های حسابرسی با رویکرد مدیریت دانش را می‌توان در ۱۷ مقوله‌ی اصلی طبقه‌بندی کرد که عبارت‌اند از: واکنش سریع بانک به محیط خارجی، پیاده‌سازی استانداردهای بین‌المللی در حوزه‌ی مشتری‌مداری، مسئولیت اجتماعی بانک، تعیین چارچوب مدیریتی برای یکپارچه‌سازی مدیریت دانش مشتری و مدیریت ارتباط با مشتری، تأمین نیروی انسانی دانش‌محور و مشتری‌محور، تعیین استراتژی برای یکپارچه‌سازی مدیریت دانش مشتری و مدیریت ارتباط با مشتری، ارزش‌آفرینی برای مشتری، استراتژی بازاریابی یکپارچه، استراتژی توسعه‌ی فناوری و خدمات نوین بانکداری، استراتژی اتحاد استراتژیک،

استراتژی مدل دلتا، تغییر رویکرد مدیریت ارشد بانک، آزادسازی و مقررات‌زدایی از سوی دولت، فرهنگ توانمندسازی بانک، رقابت پویا، کسب مزیت رقابتی برای بانک، رضایتمندی مشتریان و تقویت خدمات بانکی در جامعه.

نتیجه‌گیری بر اساس شرایط علی مدل پژوهش

منظور از شرایط علی عبارت است از حوادث، وقایع و رویدادهایی که به وقوع و گسترش پدیده‌ای می‌انجامد. در پژوهش حاضر بر اساس دیدگاه مشارکت‌کنندگان این مقوله را ۳ مفهوم: عوامل فناورانه، عوامل انگیزشی و زمینه‌های سازمانی تشکیل دادند.

در تبیین مؤلفه‌ی عوامل فناورانه می‌توان بیان داشت؛ بر اساس آنتونوا^۱ و همکاران (۲۰۱۱) فناوری‌های اطلاعاتی با توجه به نقش مهمشان در فرایند تسهیم دانش، هنوز به‌طور کامل مورد استفاده قرار نمی‌گیرند و در حد متوسط به کارگیری می‌شوند. در واقع، یکی از عوامل فناورانه مؤثر در موفقیت یک سازمان در استقرار استراتژی مدیریت دانش، ایجاد زیرساخت‌های مناسب همراه با معلومات و دانش فناوری اطلاعات است. مدیریت دانش، نیازمند سیستمی برای پشتیبانی از این فرایند است. فناوری اطلاعات به‌عنوان توانمندترین عامل در فرایند مدیریت دانش با بهره‌گیری از سرعت و دقت خود، به‌طور معناداری انجام این فرایند را ارتقاء داده است.

در تبیین مؤلفه‌ی عوامل انگیزشی می‌توان بیان داشت؛ افراد بدون انگیزش شخصی قوی، احتمالاً دانش خود را به اشتراک می‌گذارند (مینو، ۲۰۰۳). انگیزه را چرایی رفتار می‌گویند؛ به‌عبارت‌دیگر هیچ رفتاری را فرد انجام نمی‌دهد که انگیزه‌ای یا نیازی، محرک آن نباشد (سید جوادین، ۱۳۸۶). بنابراین انگیزه‌ها موجب تشویق و تحریک فرد به انجام یک کار یا رفتار می‌شود در حالی که انگیزش یک خواست کلی را منعکس می‌نماید. در تمام پژوهش‌های انگیزش، هنوز جایگاه تنبیه و تشویق به‌عنوان انگیزه‌های بسیار قوی مطرح است و در این رابطه پول به‌عنوان ابزاری برای اعطای پاداش مطرح بوده، اما تنها عامل انگیزشی نیست.

در تبیین مؤلفه‌ی زمینه‌های سازمانی می‌توان بیان داشت؛ با وارد شدن به عصر دانایی، دانش به‌عنوان مهم‌ترین سرمایه سازمان مطرح شده و موفقیت سازمان‌ها به توانایی در آن‌ها در ایجاد، کسب و بهره‌گیری و انتقال دانش بستگی پیدا کرده است. از این رو سازمان‌ها برای اینکه

¹ . Antonova

بتوانند از فرصت‌های پیش‌آمده در محیط پویای کنونی استفاده کرده و مزیت رقابتی کسب نمایند، باید منابع دانش را به‌صورت اثربخش مدیریت نموده و بدین منظور به تعدیل و اصلاح ساختارهای خود پردازند. اقتصاددانشی، نیازهای جدیدی را در زمینه ساختارهای سازمانی مطرح کرده است. کوشش بی‌حدوحصر سازمان‌های کنونی در زمینه‌ی ارائه‌ی محصولات و خدمات جدید به مشتریان، به‌کارگیری فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی، تلاش برای دستیابی به کیفیت برتر، استفاده از دانش به‌عنوان مهم‌ترین مزیت رقابتی و غیره، موجب شده است تا محیط سازمانی دستخوش تغییر و تحولات سریع گردد.

نتیجه‌گیری بر اساس شرایط زمینه‌ای پژوهش

منظور از شرایط زمینه‌ای عبارت است از شرایطی عمومی و گسترده‌ای که بر توسعه یا تهدید پدیده و یا به عبارتی بر رونق یا اهمیت پدیده اثر می‌گذارد. در پژوهش حاضر بر اساس دیدگاه مشارکت‌کنندگان، این مقوله را با ۲ مفهوم: عوامل زمینه‌ای- بازرسی و کنترل و عوامل زمینه‌ای- توسعه فرهنگ دانش شناسایی شد.

در تبیین مؤلفه عوامل زمینه‌ای- توسعه فرهنگ دانش می‌توان بیان داشت؛ هو و همکاران (۲۰۱۶) استفاده از مدیریت دانش را یک عامل مهم در موفقیت سازمان‌های بزرگ گزارش می‌دهد و معتقد است پیاده‌سازی مدیریت دانش موجب به وجود آمدن یک فرهنگ سازمانی قوی و پویا خواهد شد که خود باعث توانمندسازی سازمان شده و به دنبال آن موجب افزایش کارایی و اثربخشی می‌گردد. فرهنگ سازمانی شامل سه متغیر اصلی یادگیری، همکاری و اعتماد می‌باشد. این متغیرها به‌عنوان عوامل مهم در کسب فرهنگی که اجرای نظام‌های مدیریت دانش را حمایت می‌کند شناخته شده‌اند. همچنین، نقش حمایت‌کننده فرهنگ سازمانی از تسهیم دانش نیز توسط متخصصان مدیریت دانش به‌خوبی بیان شده به‌طوری که آن‌ها معتقدند فرهنگ سازمانی محیط مناسبی برای ترویج مهارت‌ها و دانش موردنیاز برای پیشبرد فرآیندهای مدیریت دانش ایجاد می‌نماید. (نجاتیان و همکاران، ۲۰۱۳)

در تبیین مؤلفه‌ی عوامل زمینه‌ای- بازرسی و کنترل می‌توان بیان داشت، در عصر حاضر هیچ نهادی نمی‌تواند بدون وجود یک نظام کارآمد نظارتی در تحقق اهداف و مأموریت‌های خود موفق باشد. حرفه‌ی حسابرسی با توجه به اینکه با منافع عمومی سروکار دارد در این زمینه پیش رو و از معدود حرفه‌هایی است که برای نظارت بر ارائه‌ی خدمات خود الزامات و

استانداردهای لازم را تدوین کرده است. استاندارد کنترل کیفیت در مؤسسات حسابرسی ارائه-کننده‌ی خدمات حسابرسی، سایر خدمات اطمینان بخشی و خدمات مرتبط (حاکم بر مسئولیت‌های مؤسسه‌ی حسابرسی) ناظر بر ارائه‌ی خدمات حسابرسی است. جامعه‌ی حسابداران رسمی ایران نیز بر همین اساس و سایر قوانین و مقررات مرتبط نسبت به نظارت حرفه‌ای بر کار حسابداران رسمی اقدام می‌نماید. از آنجا که بررسی و قضاوت در مورد کیفیت حسابرسی انجام شده مستلزم دانش و تسلط کافی بر الزاماتی است که از طریق کار گروه کنترل کیفیت انجام می‌شود. کار گروه کنترل کیفیت جامعه از تاریخ ۸/۲/۱۳۸۱ تشکیل و نتایج حاصل از کنترل کیفیت مؤسسات حسابرسی و حسابداران رسمی شاغل انفرادی را بررسی و در مورد آن تصمیم‌گیری می‌کند.

نتیجه‌گیری بر اساس شرایط مداخله‌گر پژوهش

منظور از شرایط مداخله‌گر شرایطی تخصصی هستند که راهبردها و اقدامات را متفاوت می‌سازد. راهبردها، اقدامات هدفمند و جهت‌داری هستند که مسئله را حل می‌کنند، پدیده را اداره می‌کنند و به آن پاسخ می‌دهند. در واقع شرایط مداخله‌گر به جرح و تعدیل شرایط علی می‌پردازند. در پژوهش حاضر بر اساس دیدگاه مشارکت‌کنندگان این مقوله را با ۳ مفهوم: عامل فرهنگ سازمانی، خط‌مشی سازمان و توسعه منابع انسانی شناسایی شد.

در تبیین مؤلفه‌ی خط‌مشی سازمان می‌توان بیان داشت، دیدگاه‌هایی متفاوت و گاه متضاد در مورد اتصال دانش با برنامه‌ریزی و خط‌مشی‌گذاری وجود دارد. دو مکتب فکری، دیدگاه‌های متفاوتی از دانش در برنامه‌ریزی را معرفی می‌کنند (نخست) فعالیت برنامه‌ریزی، دانش یا اطلاعات موجود را برای افزایش درک از دنیای پیرامون مورد استفاده قرار می‌دهد که برآمد چنین درکی، توانایی بیشتر در دستیابی به اهداف تنظیم شده برای جامعه است و (دوم) برنامه‌ریزی اشاره به مجموعه‌ای از فعالیت‌ها دارد که به تولید دانش یا اطلاعات منجر می‌شود.

در تبیین مؤلفه‌ی توسعه منابع انسانی می‌توان بیان داشت؛ محیط در حال تغییر، جهانی‌شدن و انقلاب در ابزارهای دانش به‌خصوص ظهور فناوری‌های پیشرفته ارتباطی و اطلاعاتی، کوچک‌سازی، برون‌سپاری چالش‌های بزرگی هستند که سازمان‌ها با آن روبه‌رویند، رشد و توسعه سریع دانش، سازمان‌ها را شدیداً متحول ساخته است. همچنین اگر در این شرایط، سازمان‌های سنتی خود را با پدیده‌ی جهانی‌شدن نیز هماهنگ‌ن سازند و تأثیری را که فناوری‌های جدید

بر نشر دانش خواهند داشت مورد توجه قرار ندهند، پایان حیات آن‌ها فرا خواهد رسید. در این بین مهم‌ترین ابزار و سرمایه جامعه برای دستیابی به توسعه، سرمایه‌های انسانی می‌باشند و آشکار است که قرار گرفتن این سرمایه‌های عظیم و بالقوه در مسیر کلی جریان هدفمند توسعه دانش محور برای تبدیل شدن به نیروهای مولد دانش در سیستم دانش محور جامعه، در گروی مدیریت صحیح سرمایه‌های دانشی کشور است.

نتیجه‌گیری و پیشنهادها بر اساس راهبردهای مدل پژوهش

منظور از راهبردها بیانگر آن دسته از تعاملات و کنش‌هایی می‌شود که کنشگران در قبال آن شرایط از خود بروز داده‌اند. در پژوهش حاضر بر اساس دیدگاه مشارکت‌کنندگان این مقوله با ۳ مفهوم فرعی شامل: کسب و خلق دانش، انتقال و اشتراک‌گذاری دانش و راهبرد برنامه‌ریزی استراتژیک شناسایی کردیم.

در تبیین مؤلفه‌ی کسب و خلق دانش و انتقال و اشتراک‌گذاری دانش می‌توان بیان داشت؛ شناخته‌شده‌ترین فرایند خلق دانش، توسط نوناکو و تاکوچی (۱۹۹۵) توسعه داده شده است. (نوناکو و تاکوچی ۱۹۹۵) در این فرایند، دانش در چرخه‌ی فرآیندهای اجتماعی کردن، بیرونی کردن، ترکیب کردن و درونی کردن ایجاد می‌شود. اجتماعی کردن، با اشتراک گذاشتن دانش نهان در بین افراد سروکار دارد. بیرونی کردن، عبارت است از فرایند اظهار بردن دانش نهان و انتقال آن به شکل‌های قابل درک برای دیگران. به عبارتی هر دو فرایند اجتماعی کردن و بیرونی کردن به نوعی به اشتراک‌گذاری دانش آشکار و پنهان محسوب می‌شوند و زمینه‌ساز فرایند کسب و خلق دانش هستند. چو و چن^۱ (۲۰۰۸) معتقدند که از طریق به اشتراک‌گذاری دانش میان همکاران و تأمین‌کنندگان، دانش کسب و خلق می‌شود و مدیریت دانش مؤثر شکل می‌گیرد.

در تبیین مؤلفه‌ی راهبرد برنامه‌ریزی استراتژیک می‌توان بیان داشت؛ برنامه‌ریزی استراتژیک مدیریت دانش به هماهنگی بین استراتژی‌های کلی سازمان، استراتژی‌های وظیفه‌ای (استراتژی فناوری، استراتژی نیروی انسانی،...) و استراتژی‌های مدیریت دانش اشاره دارد. بهترین شکل این هماهنگی، هماهنگی همه‌جانبه و یکپارچه می‌باشد، یعنی توجه به این موضوع که استراتژی‌های مدیریت دانش نه تنها تحت تأثیر استراتژی‌های کلی سازمان و استراتژی‌های وظیفه‌ای تدوین می‌شود بلکه بر روی استراتژی‌های مذکور نیز تأثیرگذار است.

^۱ Chow & Chan

۵. نتیجه‌گیری بر اساس پیامدهای مدل پژوهش

منظور از پیامدها، ستاده‌هایی هستند که در نتیجه‌ی عمل‌ها و عکس‌العمل‌ها یا پاسخ به پدیده به وجود می‌آیند. در پژوهش حاضر بر اساس دیدگاه مشارکت‌کنندگان این مقوله را با ۳ مفهوم: پیامدهای مربوط به افزایش بهره‌وری، پیشرفت فردی و شغلی و پیامدهای مربوط به ایجاد ارزش افزوده شناسایی کردیم.

در تبیین مؤلفه‌ی افزایش بهره‌وری و ایجاد ارزش افزوده می‌توان بیان داشت، باید توجه داشت که اصولاً مدیریت چیزی ناملموس و ذهنی نظیر دانش، امکان‌پذیر نیست. آنچه مدیریت می‌شود، منابع دانش - تکنولوژی‌های مربوط به آن‌ها، فرایندها و تکنیک‌ها و از همه مهم‌تر، عنصر انسانی است که منبع تمامی دانش‌هاست. سازمان یا شرکتی که در کارکنان خود انگیزه‌ی لازم برای اشتراک دانش ایجاد نکرده باشد، حجم بسیار چشمگیری از دانش خود را از دست خواهد داد.

نکته اساسی پشت پرده مدیریت دانش این است که بهبود تمام عوامل منجر به موفقیت یک سازمان، مثل خلاقیت سازمانی، کیفیت محصولات و خدمات، رضایت مشتریان در گرو دسترس‌پذیری و استفاده‌ی کارآمد از دانش برتر و بهتر است. در سازمان‌های دانشی، دانش به‌سادگی منتقل می‌شود و در اختیار تمامی کارمندان قرار می‌گیرد. زمانی که کارمندان به دانش سازمانی دسترسی پیدا می‌کنند، می‌توانند محیط خود را بشناسند و آن را معنادار نمایند.

در تبیین مؤلفه‌ی پیشرفت فردی و شغلی می‌توان بیان داشت، کمپبل عملکرد فردی را تابع سه مؤلفه‌ی دانش اعلانی، دانش رویه‌ای و مهارت و انگیزه می‌داند. دانش اعلانی اشاره به دانش در مورد حقایق و اصول دارد و نشان‌دهنده‌ی دانش مربوط به الزام‌های وظیفه محوله می‌باشد. دانش و مهارت رویه‌ای، دانش در خصوص چگونگی انجام وظیفه محول شده بوده و شامل مهارت‌های شناختی، مهارت ادراکی، مهارت فردی و... می‌باشد. به‌این ترتیب می‌توان انتظار داشت که تسهیم دانش بتواند آن بخش از دانشی را که می‌تواند موجب بهبود و ارتقاء عملکرد شود، فراهم سازد. تسهیم دانش تأثیر شگرفی بر عملکرد فردی دارد. دانش ضمنی به‌عنوان یک دارایی حیاتی برای عملکرد سازمانی و فردی شناخته شده است. بنابراین تسهیم دانش اثربخش برای عملکرد بالا ضروری است. اگر افراد دانش خود را با سایر افراد به اشتراک بگذارند (بهبود عملکرد زمینه‌ای)، عملکرد کارکنان و درنهایت عملکرد سازمان را

ارتقا خواهد داد. زمانی که صحبت از تسهیم دانش و عملکرد فردی می‌شود، این‌گونه تصور می‌شود که افراد برای عملکرد بهتر در شغل خود، اقدام به جمع‌آوری، انطباق و تسهیم دانش می‌کنند. با همه‌ی این تفصیلات به نظر می‌رسد استفاده از دانش ضمنی و تسهیم آن بین کارکنان سازمان یکی از مهم‌ترین موارد تأثیرگذار در ارتقای عملکرد ایشان باشد.

نتیجه‌گیری بر اساس پدیده‌ی اصلی پژوهش

منظور از ابعاد مفاهیم سطح بالای انتزاع از مجموعه‌ای از مفاهیم سطح پائین برحسب ویژگی‌های مشترک هستند. در پژوهش حاضر بر اساس دیدگاه مشارکت‌کنندگان این مقوله را با ۳ مفهوم؛ تسهیم دانش آشکار (دانش صریح)، تسهیم دانش ضمنی (دانش تلویحی) و سازمان‌یادگیرنده شناسایی کردیم.

در تبیین مؤلفه‌ی تسهیم دانش آشکار (دانش صریح) و تسهیم دانش ضمنی (دانش تلویحی) می‌توان بیان داشت. نورث^۱ (۱۹۹۱) تفاوت میان یک سازمان موفق و ناموفق را ناشی از اختلاف بین دانش قابل‌انتقال یا صریح و دانش ضمنی می‌داند. عبارات صریح و ضمنی، اولین بار توسط پولانی^۲ (۱۹۶۲) معرفی شد، همچنین نوناکو تا کوچی در کتاب خود تحت عنوان «سازمان دانش» مدعی شده‌اند که تاکنون مدیران معدودی موفق به درک مفهوم مدیریت‌اند، چراکه معنای دانش و الگوهای خلق و به‌کارگیری آن را درست درک نکرده‌اند. از فردریک تیلور تا هربرت سایمون به سازمان به‌عنوان بستری برای پردازش اطلاعات نگریسته است. به همین جهت، تنها دانش مفید، دانش رسمی و سیستماتیک بوده است: داده‌ها، رویه‌های سازمانی، نرم‌افزارها، فیلم‌ها، گزارش‌های سازمانی، بیانیه‌های مأموریت، نمودار سازمانی و... اما نوع دیگری از دانش در سازمان وجود دارد که دیگر به‌صورت عینی قابل‌پردازش نیست بلکه خاصیت ذهنی دارد. بخش زیادی از تولید دانش در سازمان مرتبط با به‌کارگیری این نوع غیرصریح از دانش و تبدیل آن به فناوری‌ها، محصولات و خدمات است. در این فرایند، دانش فردی کارکنان تبدیل به دانش سازمانی ارزشمند برای کل سازمان می‌شود. اگرچه هر دوی آن‌ها دو روی یک سکه‌اند؛ دانش ضمنی برای انجام امور و فعالیت‌ها ضروری است و وابسته به افراد و درون ایشان است؛ دانش صریح سازمان غیر وابسته به افراد است، لیکن به‌پشتوانه دانش ضمنی کارکنان رشد می‌کند.

1. North

2. Polanyi

در تبیین مؤلفه‌ی سازمان یادگیرنده می‌توان بیان داشت، برای موفقیت در بلندمدت، سازمان‌ها باید به صورت مستمر یاد بگیرند تا بتوانند از یادگیری خود به عنوان اهرمی برای به-کارگیری دانش خود در عمل و همچنین افزایش بیشتر این دانش بهره ببرند. (لیندر و والد^۱، ۲۰۱۱) تا سهم بالاتری از میزان تولید علم و مستندسازی دانش جدید داشته باشند. فرآیند یادگیری اثربخش به واسطه‌ی نشر دانش میان اعضای سازمان، افراد و سازمان را قادر می‌سازد تا بازخوری بر پایه‌ی نتایج رفتار و فعالیت‌هایشان به منظور کسب شناخت از محیط فعالیت خود بگیرند، به درکی از آن رسیده، سپس معنا و محتوای محیط را تفسیر نمایند و نسبت به آن واکنش دقیق و مناسب دهند. (جونز و همکاران، ۲۰۱۹) در هر حال باید به این نکته توجه کرد که از یک نظر در واقع ابتدا این اعضای سازمان‌ها هستند که یاد می‌گیرند و مسائل را به خاطر می‌سپارند نه سازمان‌ها. یادگیری سازمانی بر مبنای دانش و تجربه‌های گذشته که از آن به حافظه‌ی سازمانی تعبیر می‌شود، شکل گرفته و این دانش باید در حافظه‌ی سازمان ذخیره گردد. (ابیدت^۲ و همکاران، ۲۰۱۶)

پیشنهاد‌های کاربردی - مدیریتی بر اساس یافته‌های پژوهش

در ادامه پیشنهادهایی با توجه به سطح اهمیت و اولویت هر یک از مقوله‌های شناسایی شده به دست آمده در مدل کلان پژوهش و با توجه به مدل نظریه داده بنیاد ارائه می‌گردد.

پیشنهادها بر اساس شرایط علی مدل پژوهش

با توجه به شرایط علی در این پژوهش و بر اساس انگیزه ارتقای شغلی و نگرش نسبت به دانش، درحالی که بسیاری از مدیران پس از شکست برنامه‌های تسهیم دانش در سازمان، آن را ناشی از ویژگی‌های سازمانی و یا نبود امکانات فناورانه کافی می‌دانند، نتایج حاصل از پژوهش حاضر نشان می‌دهد، ضعف در استراتژی‌های مدیریتی در حوزه‌ی انگیزه ارتقای شغلی و بهبود نگرش نسبت به دانش، بیشترین تأثیر را بر طرح‌های تسهیم دانش در سازمان دارد. لذا پیشنهادهای زیر ارائه می‌شود:

الف) شناخت و بهبود عملکرد، اهداف و تلاش کارکنان

از مهم‌ترین مزایای ترفیع شغلی کارکنان، انتقال یک حس خوب به فرد است. در واقع شخص احساس می‌کند، تلاش‌هایش در محیط کاری دیده شده است. وقتی تلاش و پشتکار یک فرد

1. Lindner & Wald
2. Obeidat

موردتوجه قرار گیرد، انگیزه‌اش برای بالابردن بهره‌وری نیز افزایش می‌یابد. به عبارت دیگر، ارتقاء شغلی این انگیزه را در فرد ایجاد می‌کند تا برای رسیدن به اهداف تعریف شده در سازمان تلاش بیشتری کند.

ب) تقویت انگیزه و افزایش وفاداری در کارکنان

کارمندی که ترفیع می‌گیرد، انگیزه‌ی بیشتری برای انجام کار دارد. بالا رفتن انگیزه به افزایش خلاقیت، رشد و بهبود شرایط کاری در سازمان منجر می‌شود. به علاوه، ارتقاء شغلی میزان وفاداری و حس تعلق به محیط کاری را بالا می‌برد و شخص تمام تلاش خود را برای رشد بیشتر سازمان می‌کند.

ج) حفظ کارکنان شایسته با تشویق به موقع

شناسایی و تشخیص درست استعداد یک کارمند و دادن ترفیع به وی در زمان مناسب، باعث می‌شود کارمند با علاقه‌ی بیشتری کار را دنبال کند و کمتر به فکر پیدا کردن یک محیط کاری جدید می‌افتد. این شیوه موجب حفظ مهارت و استعداد کارمندان سازمان یا اداره می‌شود. با فراهم کردن شرایط مناسب برای کارکنان، دیگر لازم نیست سازمان به فکر استخدام افراد جدید و صرف وقت و هزینه برای آموزش آن‌ها باشد. در واقع حفظ کارکنان به ایجاد ثبات در سازمان کمک می‌کند و موجب صرفه‌جویی در زمان و هزینه خواهد شد.

د) اهمیت و مزایای ارتقاء شغلی

ارتقاء فقط یک روش برای محول کردن مسئولیت‌های بیشتر به کارکنانی که سابقه کاری بهتری دارند، نیست. بلکه روشی برای بالا بردن انگیزه و روحیه کاری در افراد است. تشویق کارکنان علاوه بر بالا بردن سطح خلاقیت کاری در سازمان، در حفظ کارکنان نمونه و ارزشمند نیز بسیار اهمیت دارد.

با توجه به شرایط علی در این پژوهش و بر اساس فناوری اطلاعات و پیچیده شدن فضای کسب و کار و نیاز به دانش و تکنولوژی‌های جدید، فناوری، به تنهایی کسی را به تسهیم مهارت‌های خود با دیگران ترغیب نمی‌کند. فناوری، به تنهایی نمی‌تواند کارمندی را که به آموختن دانش علاقه ندارد، به نشستن در برابر صفحه کلید رایانه، جستجو و تحقیق مجبور کند. فناوری، به خودی خود، سازمان یادگیرنده و شایسته‌سالار و سازمانی دانش آفرین پدید نمی‌آورد و همواره یکی از دلایل شکست فعالیت‌های مدیریت دانش، نبود انگیزه در میان افراد و گروه‌های درگیر در امر اشتراک دانش است. لذا در جهت بهینه شدن تأثیر فناوری

اطلاعات در فرآیند مدیریت دانش پیشنهادهای ذیل ارائه می‌شود:

1. تأمین منابع مالی لازم جهت به کارگیری فناوری‌های اطلاعات متناسب و مرتبط با اهداف و فعالیت‌های مؤسسات حسابرسی
 2. تأمین قوانین و مقررات موردنیاز در ارتباط با حقوق مالکیت دارایی‌های فکری
 3. تغییر نگرش و دیدگاه مسئولان مؤسسات حسابرسی نسبت به نقش و جایگاه فناوری اطلاعات در فرآیند مدیریت دانش
 4. تشکیل کارگروه به منظور بررسی نقاط قوت و ضعف فناوری اطلاعات مؤسسات حسابرسی در هر یک از ابعاد فرآیند مدیریت دانش
- با توجه به شرایط علی در این پژوهش و بر اساس مقوله‌ی زمینه‌های سازمانی و زیر مقوله‌های هماهنگی و ایجاد وحدت رویه و همچنین زمان و محدودیت اجرای عملیات حسابرسی در سازمان؛ پیشنهادهای زیر ارائه می‌شود:

الف) تشکیل گروه‌های کاری

همکاری و تعامل با دیگران در قالب کارگروهی برخلاف کارهای انفرادی نقش بسیاری در تسهیم دانش و تجربیات دارد. در چنین شرایطی افراد به‌واسطه‌ی ماهیت کارگروهی، برای انجام مؤثر کارها، دانش و تجربیات خود را در اختیار یکدیگر قرار می‌دهند. گروه‌های کاری، گروه-هایی متشکل از دو یا چند نفر که با همکاری یکدیگر جهت انجام یک کار معین و یا دستیابی به یک هدف مشترک فعالیت می‌کنند. شکل‌گیری گروه‌های کاری در سازمان منجر به ارتقای یادگیری سازمانی حل مسائل سازمانی و توسعه‌ی ایده‌های جدید در سازمان خواهد شد.

ب) تشکیل گروه‌های تبادل تجربه در سطح سازمان

راه اصلی برای تسهیم دانش پنهان، ایجاد تعاملات انسانی است. گروه‌های تبادل تجربه از طریق ایجاد پیوند میان افراد، امکان تسهیم دانش پنهان کارکنان را میسر می‌کنند، عامل محرکه‌ی افراد برای شرکت در این گروه‌ها مسائل و دغدغه‌های مشترک مربوط به یک موضوع خاص است. گروه‌های تبادل تجربه به صورت رسمی و یا غیررسمی و خودجوش برای مدت زمان نامحدودی در سازمان شکل می‌گیرند و در محیط‌های فیزیکی یا فضاهای مجازی به تبادل دانش و تجارب خود با یکدیگر می‌پردازند.

ج) ایجاد شبکه‌های اشتراک دانش

شبکه‌های اشتراک‌گذاری دانش نوعی فضای مجازی اجتماعی تلقی می‌شوند که افرادی با

علاقی مشابه را قادر می‌سازند دانش و دیدگاه‌های خود دربارهٔ موضوعی خاص را به اشتراک بگذارند. روابط شبکه‌ای امکان دسترسی سریع به منابع دانشی را فراهم می‌کند. این روابط کانال‌های ارتباطی برای انتقال و انتشار دانش ایجاد می‌کند که میزان و زمان موردنیاز برای دسترسی به دانش را کاهش می‌دهد.

پیشنهادها بر اساس شرایط زمینه‌ای مدل پژوهش

با توجه به شرایط زمینه‌ای در این پژوهش و بر اساس مقوله‌ی عوامل زمینه‌ای- بازرسی و کنترل، پیشنهادهای زیر ارائه می‌شود:

الف) انجام کنترل وضعیت

طبق اساسنامه‌ی جامعه و آیین‌نامه‌های مربوطه، انجام کنترل وضعیت به‌طور سالانه از مؤسسات حسابرسی و حسابداران رسمی شاغل انفرادی الزامی است. کنترل وضعیت در واقع کنترل کیفیت در سطح مؤسسه‌ی حسابرسی بر اساس استانداردهای حسابرسی وقت بوده که تمرکز آن بیش‌تر بر احصا و نهادینه کردن حداقل‌های ضروری در فرایند ارائه‌ی خدمات حسابرسی است.

ب) انجام کنترل کیفیت کار حسابرسی

کنترل کیفیت کار حسابرسی بر اساس اساسنامه‌ی قبلی جامعه هر سه سال یک‌بار الزامی بوده، لیکن طبق اصلاحات مورخ ۱۳۹۰/۴/۵ اساسنامه، کنترل کیفیت کار حسابرسی نیز مثل کنترل وضعیت، سالانه شده و انجام آن در هر سال الزامی است. برای انجام کنترل کیفیت کار حسابرسی می‌بایست پرسشنامه‌ی کنترل کیفیت کار در راستای رعایت استانداردها و دستورالعمل حسابرسی وقت تنظیم شود. پرسشنامه‌ی تکمیل‌شده‌ی کنترل کیفیت کار توسط گروه‌های بررسی‌کننده نیز در کارگروه کنترل کیفیت بررسی و تصویب می‌گردد و امتیازهای پایین‌تر از حد انتظار و تخلفات حرف‌های مشاهده‌شده در این زمینه به هیأت انتظامی ارجاع می‌گردد.

با توجه به شرایط زمینه‌ای در این پژوهش و بر اساس مقوله‌ی عوامل زمینه‌ای- توسعه فرهنگ دانش؛ جهت بهبود و ارتقاء عامل استفاده از ابزارهای فرهنگ سازمانی در مؤسسات حسابرسی پیشنهاد می‌شود تا: به‌منظور آشنایی کارکنان با سیستم مدیریت دانش، دوره‌های آموزشی، کارگاه‌ها و گردهمایی در حوزه‌های مختلف برگزار گردد. همچنین اعتماد در بین افراد تقویت گردد و در نهایت، سیستم پاداش بر اساس دانش تسهیم شده جایگزین سیستم پاداش سنتی شود.

پیشنهادها بر اساس شرایط مداخله‌گر مدل پژوهش

با توجه به شرایط مداخله‌گر در این پژوهش و بر اساس زیر مقوله ساختار سازمان، پیشنهادهای زیر ارائه می‌شود:

۱. با توجه به اهمیت شایانی که ساختار سازمانی در تسهیم دانش درون‌گروهی مؤسسات حسابرسی دارد، واحد اداری و مرکز تحقیقات موسسه نسبت به شناسایی ساختار مطلوب دانش‌محور و مقایسه ساختار فعلی با وضع مطلوب اقدام کند و در جهت رفع موانع و حرکت به سوی وضع مطلوب با حمایت و پشتیبانی مدیران عالی‌رتبه‌ی موسسه تلاش نماید.
 ۲. مرکز تحقیقات و برنامه‌ریزی و مدیریت منابع انسانی موسسه با همکاری یکدیگر نسبت به تنظیم دستورالعمل و آئین‌نامه‌های مربوطه در خصوص تسهیم دانش اقدام نمایند.
 ۳. اجرایی نمودن سیستم مدیریت دانش طراحی‌شده توسط مرکز تحقیقات و برنامه‌ریزی موسسه با پشتیبانی و حمایت مدیران عالی‌رتبه‌ی موسسه، به‌روزرسانی آن و توسعه شبکه داخلی موسسه (اینترانت) به‌منظور خوداظهاری دانش و انتقال تجربیات به دیگر کارکنان.
 ۴. تقویت مکانیزم‌های یکپارچه‌سازی از قبیل تقویت سیستم‌های اطلاعاتی مدیریتی، ایجاد گروه‌های کاری مؤثر، هماهنگ نمودن اهداف و فعالیت‌ها از طریق افزایش تعامل میان واحدها، گرفتن بازخورد مداوم از نحوه‌ی فعالیت کارگروه‌ها و مشارکت بیشتر تمامی افراد سازمان در کارگروه‌ها زمینه‌ی بهبود بیشتر تسهیم دانش در سازمان فراهم گردد.
- با توجه به شرایط مداخله‌گر در این پژوهش و بر اساس زیر مقوله‌ی توسعه منابع انسانی، پیشنهادهای زیر جهت غنی‌سازی شغلی و چرخش شغلی و ایجاد انگیزش در بین کارکنان برای مؤسسات حسابرسی ارائه می‌گردد:

- ۱- افراد درگیر با غنی‌سازی باید در فرایند برنامه‌ریزی، صدای محکم و رسایی داشته باشند. نباید این مسئله را از نظر دور داشت که کارکنان دوست دارند درگیر مستقیم یک موضوع باشند، به مشورت فراخوانده شوند و فرصت ارائه‌ی پیشنهادها به آنان داده شود. آن‌ها دوست دارند مثل مردم موردتوجه قرار گیرند. این مسئله به‌طور مؤثری به کاربرد موفقیت‌آمیز برنامه‌ها خواهد انجامید.
- ۲- درک و فهم بهتری از خواسته‌های کارکنان موردنیاز است. تحقیقاتی درباره‌ی انگیزش صورت گرفته که بیان می‌دارد این موضوع با توجه به شرایط و خود افراد فرق می‌کند و عموماً کسانی که دارای مهارت‌های اندکی هستند به دنبال عوامل بیرونی نظیر حقوق،

مزایا، مدیر دلسوز، امنیت شغلی و... هستند و زمانی که همین افراد از نردبان ترقی بالا می‌روند، عوامل درونی برایشان فوق‌العاده مهم می‌شود.

۳- همچنین اگر هدف اصلی غنی‌سازی چرخش شغلی، افزایش تولید و سودآوری باشد، این موضوع باید نتیجه‌اش غنی‌سازی شغلی در کارکنان باشد و این برنامه باید آشکار سازد که چگونه کارکنان از موضوع سود می‌برند.

پیشنهادها بر اساس راهبردهای مدل پژوهش

با توجه به شرایط راهبردی در این پژوهش و بر اساس زیر مقوله‌ی راهبرد برنامه‌ریزی استراتژیک، استفاده از تئوری نقاط مرجع استراتژیک: با شناسایی نقاط مرجع استراتژیک مدیریت دانش که تأثیر عمده‌ای بر فعالیت‌ها و عملکرد سازمان دارند، می‌توان در زمینه‌ی مدیریت دانش سازمان، استراتژی‌هایی اتخاذ نمود، به گونه‌ای که با استراتژی‌های سایر بخش‌های وظیفه‌ای سازمان هماهنگی داشته باشند. نقاط مرجع استراتژیک مدیریت دانش به‌عنوان هدف‌ها و نقاط ارجاع هستند که مدیران از آن‌ها در ارزیابی گزینه‌ها، اتخاذ تصمیمات استراتژیک و در مخابره کردن اولویت‌های مدیریت دانش به افراد کلیدی سازمان استفاده می‌کنند.

پیشنهادها بر اساس پیامدهای مدل پژوهش

با توجه به پیامدهای این پژوهش و بر اساس زیر مقوله‌ی افزایش بهره‌وری، می‌توان بیان داشت که مدیریت دانش از طریق بهبود فرآیند تجارت و نیز بهبود ارائه‌ی خدمات و محصولات، در نهایت منجر به بهبود عملکرد و بهره‌وری سازمانی خواهد شد. بهبود فرآیند تجارت با شاخص‌هایی مانند کاهش خطاها و اشتباهات در عملیات حسابرسی، افزایش استانداردهای حسابرسی، تسهیل فعالیت‌های شرکت بررسی شده است. ارائه‌ی خدمات و محصولات بهتر نیز با شاخص‌هایی مانند ارائه‌ی خدمات و محصولات بر اساس ترجیحات استفاده‌کنندگان اطلاعات مالی و مطابقت با نیازهای آن‌ها سنجید شده است.

با توجه به پیامدهای این پژوهش و بر اساس زیر مقوله‌ی پیشرفت فردی و شغل، می‌توان بیان کرد یکی از عناصر اصلی مدیریت دانش، فراهم‌سازی در جهت مشارکت و استفاده‌ی صحیح از نیروی انسانی توسط مدیریت است. هر چه کارکنان در سازمان دل‌بستگی بیشتری داشته باشند از حالت رخوت و سستی، کم‌کاری، غیبت و ترک کار آنان کاسته می‌شود و نسبت به شغل خود علاقه‌مند می‌شوند. پیشنهاد می‌شود مدیران از طریق بهره‌گیری مدیریت دانش به برنامه‌ریزی‌هایی بیندیشند که هم اهداف سازمان و هم اهداف کارکنان را همسان

نماید و این‌که با استقرار مدیریت دانش در سازمان موجب رشد و توسعه اقتصادی سازمان را موجب می‌شوند.

با توجه به پیامدهای این پژوهش و بر اساس زیر مقوله‌ی ثبات اقتصادی و مالی، می‌توان بیان داشت تجربه‌ی کشورهای درحال توسعه طی چند دهه‌ی گذشته نشان می‌دهد علی‌رغم سرمایه‌گذاری‌های چندین میلیاردی، نه‌تنها میانگین تولید ناخالص افزایش نیافته است، بلکه وابستگی آنان بیشتر از گذشته شده است. تقریباً تمام کشورهای خاورمیانه و بسیاری از کشورها درحال توسعه از این واقعیت رنج می‌برند، امروزه به‌وضوح مشخص شده است که سرمایه‌گذاری از طریق خرید تجهیزات و احداث کارخانه و... نه‌تنها منجر به انتقال دانش و توسعه نشده است، بلکه این تصور که دانش را با وارد کردن تکنولوژی یا خرید آن بدون نظام کارآمد مدیریت دانش می‌توان جذب کرد و آن را توسعه داد تقریباً تصویری باطل و نوعی خیال‌پردازی کودکانه تلقی می‌شود. لذا پیشنهاد می‌شود مراکز علمی و پژوهشی کشور صرفاً با خرید دانش یا استفاده از آن نمی‌توانند به توسعه‌ی دانش کمک کنند، بلکه نظام ساختارمند مدیریت دانش لازم است تا بتواند محیط مناسب یادگیری، تبادل اندیشه را به وجود آورد.

محدودیت‌های پژوهش

۱. در این پژوهش چون از روش گراندد تئوری استفاده شده است، باید مشارکت‌کننده‌ی پژوهش درباره‌ی موضوع موردتوجه پژوهش دارای تجربه زیسته باشد. لذا چون خبرگان دانشگاهی در رابطه با تسهیم دانش با رویکرد مدیریت دانش در موسسه‌های حسابرسی دارای تجربه زیسته نبودند؛ در این بخش از نظرات آن‌ها کمتر استفاده شد.
۲. حجم زیاد منابع مضمونی که به‌صرف وقت و دقت زیاد از طرف محقق نیاز داشت.
۳. مراحل پیچیده و سه‌گانه‌ی کدگذاری که به‌دقت زیادی نیاز داشته است.
۴. مشکلات مربوط به برگزاری و جمع‌آوری مصاحبه‌ها.

منابع

- اخروی جوقان، ابوزر، نظام‌الدین رحیمیان و مریم قره‌داغی (۱۳۹۷)، عوامل مؤثر بر اثربخشی حسابرسی داخلی از دیدگاه اعضای کمیته حسابرسی، بررسی‌های حسابداری و حسابرسی، (۲۵)، ۳۱۱-۳۲۶.
- بازرگان، عباس (۱۳۸۷)، مقدمه‌ای بر روش‌های تحقیق کیفی و آمیخته: رویکردهای متداول در علوم رفتاری، تهران، انتشارات دیدار.
- بیدختی، علی‌اکبر، کیانی‌فر، فرنوش (۱۳۹۴)، بررسی رابطه مدیریت دانش با عملکرد سازمانی در شرکت‌های بین‌المللی شده ایرانی مطالعه موردی: صنایع شیمیایی و مواد غذایی، فصلنامه پژوهش‌های بازاریابی نوین، ۵(۱)، ۶۳-۸۷.
- حاجیان، الناز، سردار، سهیلا (۱۳۹۶)، ارائه الگویی برای سنجش عوامل انگیزشی درونی و بیرونی مؤثر در تمایل کارکنان به تسهیم دانش، پژوهش‌نامه پردازش و مدیریت اطلاعات، ۳۲(۴)، ۱۰۹۳-۱۱۱۸.
- حسینیان، شهابت، فراهانی، ابراهیم (۱۳۹۵)، بررسی عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی موفق مدیریت دانش در دیوان محاسبات کشور با استفاده از مدل سه‌شاخگی، دانش حسابرسی، ۱۶(۶۲)، ۴۵-۶۲.
- خاککی، غلامرضا (۱۳۹۱)، روش تحقیق در مدیریت، تهران، انتشارات رهنما، چاپ پنجم.
- خواجه‌جوی، شکراله، کرمانی، احسان (۱۴۰۰)، ویژگی‌های شخصیتی مؤثر بر تسهیم دانش در مؤسسات حسابرسی با رویکرد معادلات ساختاری، فصلنامه پژوهش‌های حسابداری مالی و حسابرسی، ۱۳(۵۰)، ۱۰-۳۲.
- خواجه‌جوی، شکراله، کرمانی، احسان (۱۳۹۸)، بررسی عوامل مؤثر بر تسهیم دانش در مؤسسات حسابرسی، دانش حسابرسی، ۱۹(۷۵)، ۲۱-۴۳.
- روحی، علی، پیمان ایمان زاده (۱۳۸۸)، بررسی دلایل تغییر حسابرسان در شرکت‌های پذیرفته‌شده در بورس اوراق بهادار تهران، فصلنامه پژوهش‌های حسابداری مالی و حسابرسی، ۱(۴)، ۱۸۵-۱۹۸.
- سید جوادین، سید رضا (۱۳۸۶)، تئوری‌های مدیریت، تهران، نگاه دانش، چاپ سوم.

- قلیچ‌لی، بهروز، اسدی قراباغی، مهدی (۱۳۹۴)، تأثیر نیت و شایستگی‌های تسهیم دانش بر عملکرد شغلی مدیران سازمان نهایی پروژه محور (مطالعه موردی: شرکت مدیریت توسعه صنایع پتروشیمی)، پژوهش‌های مدیریت در ایران.
- لشگری، زهرا، فریده حق‌شناس کاشانی و محسن عسگری زیارتی (۱۳۹۰)، رابطه استخدام مدیران و کارکنان امور مالی از کارکنان سابق مؤسسات حسابرسی با گزارش‌های حسابرسی، فصلنامه پژوهش‌های حسابداری مالی و حسابرسی، ۳(۱۰)، ۷۱-۹۰.
- منصوری، حسین، طاهری دمنه، محسن و کنجکاو منفرد، امیررضا (۱۳۹۰)، ارزیابی تأثیر راهبرد مدیریت دانش بر کارکردهای مدیریت منابع انسانی در کتابخانه‌های دانشگاهی و مؤسسات آموزش عالی با استفاده از رویکرد BSC، پژوهش‌نامه پردازش و مدیریت اطلاعات، ۲۷(۱)، ۲۶۳-۲۷۸.
- میرزایی مهر، غلامرضا، فضل‌زاده، علیرضا (۱۳۹۷)، بررسی تأثیر مدیریت دانش بر عملکرد مؤسسات حسابرسی با نقش میانجی یادگیری سازمانی، نشریه چشم‌انداز مدیریت و حسابداری، ۵(۵)، ۱-۱۴.
- ولیان، حسن، حسن‌پور، داود (۱۴۰۰)، توسعه کار راهه حرفه‌ای حسابرسان داخلی با توجه به ویژگی‌های یادگیری سازمانی بر اساس تحلیل داده بنیاد و تحلیل کیفی تعامل، دانش حسابرسی، ۸۲(۲۱)، ۲۶۲-۲۹۷.
- Ambos, T. C., Ambos, B., Eich, K. J., & Puck, J. (2016). Imbalance and isolation: How team configurations affect global knowledge sharing. *Journal of International Management*, 22(4), 316-332.
- Anderson, R.J., & S.J. Leandri. (2006). Unearth the power of knowledge. Internal auditing can nurture best practices within the organization by becoming the resource center for risk and control information. *Internal Auditor* 63(5): 58-64.
- Antonova, A., Csepregi, A. & Marchev Jr, A. (2011). How to extend the ICT used at organizations for transferring and sharing knowledge. *IUP Journal of Knowledge Management*, 9(1), 37-56.
- Asrar-ul-Haq, M. & Anwar, S. (2016). A Systematic Review of Knowledge Management and Knowledge Sharing: Trends, Issues, and Challenges. *Cognet Business and Management*, 3, 1-17.
- Ayinde, L., I.O. Orekoya, Q.A. Adepeju & A.M. Shomoye. (2021). Knowledge audit as an important tool in organizational management: A review of literature.

- Business Information Review 89-102.
- Bandura, A. (1986), *Social Foundations of Thought and Action: A Social Cognitive Theory*, Prentice Hall.
 - Bartol, K. M., & Srivastava, A. (2002). Encouraging knowledge sharing: The role of organizational rewards systems. *Journal of Leadership and Organization Studies*, 9(1), 64-76.
 - Becerra, F., & J. Rodriguez. (2001). Web Data Mining Techniques for Expertise-Locator Knowledge Management Systems. From www.aaai.org/flairs. 280-285.
 - Berger, J., Cohen, B., & Zelditch, M. (1972). Status Characteristics and Social Interaction. *American Sociological Review*, 37(3), 241-255.
 - Bircham-Connolly, H., Corner, J. & Bowden, S. (2005). An empirical study of the impact of question structure on recipient attitude during knowledge sharing. *Electronic Journal of Knowledge Management*, 32(1), 1-10.
 - Cabrera, A., & Cabrera, E. F. (2002). Knowledge-sharing dilemmas. *Organization Studies*, 23(5), 687-710.
 - Chow, W.S. and Chan, L.S. (2008). Social network, social trust and shared goals in organizational knowledge sharing. *Information & Management*, 45(7), 458-465,
 - Collins, C.J., & K.G. Smith. (2006). Knowledge exchange and combination. The role of human resource practices in the performance of high-technology firms. *Academy of management journal* 49(3), 544-560.
 - Connelly, C. E., Zweig, D., & Webster, J. (2006). Knowledge hiding in organizations. Paper presented as part of the symposium "Don't say a word: Explaining employees' withholding of knowledge from coworkers" (David Zweig, Chair), the Society for Industrial and Organizational Psychology Conference, Dallas, TX.
 - Festinger, L. (1954). A Theory of Social Comparison Processes. *Human Relations*, 7(2), 117-140.
 - Flint, D. J., Woodruff, R.B. & Fisher Gardial, S. (2002). Exploring the Phenomenon of Customers' Desired Value Changes in a Business-to-Business Context. *Journal of Marketing*, 66(4), 102-117.
 - Gagne, M., Tian, A. W., Soo, C., Zhang, B., Ho, K. S. B., & Hosszu, K. (2019). Different motivations for knowledge sharing and hiding: The role of motivating work design. *Journal of Organizational Behavior*, 40(7), 783-799.

- Gangi, F., Mustilli, M., & Varrone, N. (2019). The impact of corporate social responsibility (CSR) knowledge on corporate financial performance: Evidence from the European banking industry. *Journal of Knowledge Management*, 23(1), 110–134.
- Gold, A.H. & Arvind Malhotra, A.H.S. (2001). Knowledge management: an organisational capabilities perspective. *Journal of Management Information Systems*, 18(1), 185-214
- Grant, R. M. (1996). Toward a knowledge-based theory of the firm. *Strategic Management Journal*, 17, 109–122.
- Huang, M.-C., Chiu, Y.-P. & Lu, T.-C. (2013). Knowledge governance mechanisms and repatriate's knowledge sharing: the mediating roles of motivation and opportunity. *Journal of Knowledge Management*, 17(5), 677-694.
- Huo, W., Cai, Z., Luo, J., Men, C., & Jia, R. (2016). Antecedents and intervention mechanisms: A multi-level study of R&D team's knowledge hiding behavior. *Journal of Knowledge Management*, 20(5), 880–897.
- Jones, M. C., M. Cline, & S. Ryan. (2019). Exploring knowledge sharing in ERP implementation: an organizational culture framework. *Decision Support Systems* 41 (2): 411–34.
- Karoui, S., & Khemakhem, R. (2019). Factors affecting the Islamic purchasing behavior – a qualitative study. *Journal of Islamic Marketing*, 10(4), 1104–1127.
- Kim, W., & Park, J. (2017). Examining structural relationships between work engagement, organizational procedural justice, knowledge sharing, and innovative work behavior for sustainable organizations. *Sustainability*, 9(2), 205.
- Le, P.B. & Lei, H. (2019). Determinants of innovation capability: the roles of transformational leadership, knowledge sharing and perceived organisational support. *Journal of Knowledge Management*, 22(3), 527-547.
- Le, P.B., Lei, H., Le, T.T., Gong, J. & Ha, A.T. (2020). Developing a collaborative culture for radical and incremental innovation: the mediating roles of tacit and explicit knowledge sharing. *Chinese Management Studies*, 14(4), 957-975.
- Lee, V. H., Foo, A. T. L., Leong, L. Y., & Ooi, K. B. (2019). Can competitive advantage be achieved through knowledge management? A case study on SMEs. *Expert Systems with Applications*, 65, 136–151.
- Lin, H.-F. (2007). Effects of extrinsic and intrinsic motivation on employee knowledge sharing intentions. *Journal of Information Science*, 33(2), 135-149.

- Lindner, F., & Wald, A. (2011). Success factors of knowledge management in temporary organizations. *International Journal of project management*, 29(7), 877-888.
- Mahdi, O. R., Nassar, I. A., & Almsafir, M. K. (2019). Knowledge management processes and sustainable competitive advantage: An empirical examination in private universities. *Journal of Business Research*, 94, 320-334.
- Malhotra, Y. (2001). *Knowledge Management and Virtual Organizations*. Hershey, PA: Idea Group Publishing.
- Martin, A., Karanika-Murray, M., Biron, C. & Sanderson, K. (2016). The psychosocial work environment, employee mental health and organisational interventions: improving research and practice by taking a multilevel approach, *Stress and Health*, 32(3), 201-215.
- Minu Ipe. (2003). Knowledge sharing in organizations: A conceptual framework. *Human Resource Development Review*, 2(4), 337-359.
- Mukherjee, U. (2011). Knowledge sharing. *Internal Auditor*. <http://www.theiia.org/intauditor>.
- Nejatian, H., Sentosa, I., Piaralal, S.K. & Bohari, A.M. (2013). The influence of customer knowledge on CRM performance of Malaysian ICT companies: a structural equation modeling approach. *International Journal of Business Management*, 6(7), 181-198.
- Nonaka, I. (1994). A dynamic theory of organizational knowledge creation. *Organization Science*, 5(1), 14-37.
- Nguyen, T.-M. (2020). Four-dimensional model: a literature review in online organisational knowledge sharing. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*, 51 (1).
- Nonaka, I. & Takeuchi, H. (1995). *The Knowledge Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation*. Oxford University Press, New York, NY.
- Obeidat, B. Y., Al-Suradi, M. M., Masa'deh, R., & Tarhini, A. (2016). The impact of knowledge management on innovation: An empirical study on Jordanian consultancy firms. *Management Research Review*, 39(10), 1214-1238.
- Okah, J., Teye, V. & Shoniregun, C. (2011). E-learning and knowledge management: bridging technological gaps can bridge knowledge gaps in Ghanaian universities. *Ubiquitous Learning: An International Journal*, 3(4), 173-184.
- Oyemomi, O., Liu, Sh. Neaga, I. & Alkhuraji, A. (2016). How knowledge sharing and business process contribute to organizational performance: using the fsQCA

- approach, *Journal of Business Research*, 69(11), 5222-5227.
- Petrik, V. (2017). Internal Audit Assignment in the area of Enterprise Knowledge Management. 12th IWKM. 2017. 12-13 October. Trencin. Slovakia.
- Pierce, J. L., Kostova, T., & Dirks, K. T. (2003). The state of psychological ownership: Integrating and extending a century of research. *Review of General Psychology*, 7(1), 84-107.
- Podrug, N., Filipovi'c, D., & Kova'c, M. (2017). Knowledge sharing and firm innovation capability in Croatian ICT companies. *International Journal of Manpower*, 38(4), 632-644.
- Polanyi, M. (1962). Tacit knowing: its bearing on some problems of philosophy. *Reviews of Modern Physics*, 34(4), 601-616.
- Rezaei, F., M. Khalilzadeh & P. Soleimani. (2021). Factors Affecting Knowledge Management and Its Effect on Organizational Performance: Mediating the Role of Human Capital. *Advances in Human-Computer Interaction* 1-16.
- Rovik, K. A. (2016). Knowledge Transfer as Translation: Review and Elements of an Instrumental Theory. *International Journal of Management Reviews*, 18(3), 290-310.
- Santoro, G., Vrontis, D., Thrassou, A., & Dezi, L. (2018). The Internet of Things: Building a knowledge management system for open innovation and knowledge management capacity. *Technological Forecasting and Social Change*, 136, 347-354.
- Shahmoradi, L., Safadari, R., & Jimma, W. (2017). Knowledge management implementation and the tools utilized in healthcare for evidence-based decision making: A systematic review. *Ethiopian Journal of Health Sciences*, 27(5), 541-558.
- Son, T.T., Phong, L.B. & Loan, B.T.T. (2020). Transformational leadership and knowledge sharing: determinants of firm's operational and financial performance. *SAGE Open*, 10(2), 1-13.
- Stankosky, M.A. (2005). Advance in knowledge management. University research toward academic discipline. *The discipline of knowledge management* 1-256.
- Strauss, A. & Corbin, J. (1998). *Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Technique* (2nd Edition), Sage, Newbury Park, London.
- Tajfel, H. (1978). Social Categorization, Social Identity and Social Comparison. In H. Tajfel (Ed.), *Differentiation between Social Groups: Studies in the Social Psychology of Intergroup Relations* (pp. 61-76). London: Academic Press.

- Trivellasa, P., Akrivouli, Z., Tsifora, E. & Tsoutsas, P. (2015). The impact of knowledge sharing culture on job satisfaction in accounting firms. The mediating effect of general competencies, *Procedia Economics and Finance*, 19, 238-247.
- Tubigi, M., Alshawi, S.N. and Alalwany, H. (2013), "Impact of knowledge management processes on organisational performance: a preliminary study", *Proceedings of the European, Mediterranean & Middle Eastern Conference on Information Systems (EMCIS) Accepted Refereed Papers*, Windsor.
- Vera Munoz, S.C., J.L. Ho & C.W. Chow. (2006). Enhancing knowledge sharing in public accounting firms. *Accounting horizons* 20(2): 133-155.
- Wang, Sh. & Noe, R. (2010). Knowledge sharing: a review and directions for future research, *Human Resource Management Review*, 20(2), 115-131.
- Wang, S., Noe, R.A. & Wang, Z.-M. (2014). Motivating knowledge sharing in knowledge management systems a quasi-Field experiment. *Journal of Management*, 4(4), 978-1009.
- Wang, Z. & Wang, N. (2012). Knowledge sharing, innovation and firm performance. *Expert Systems with Applications*, 39(10), 8899-8908.
- Wagner, D. G., & Berger, J. (1993). Status Characteristics Theory: The Growth of a Program. In J. Berger, M. Zelditch (Eds.). *Theoretical Research Programs: Studies in the Growth of Theory* (pp. 23-63). Stanford, CA: Stanford University Press.
- Xiaojun & Venkatesh (2017). A nomological network of knowledge management system use: antecedents and consequences. *MISQ*, 41(4), 1275-1306
- Zahra, S., Neubaum, D. & Larrañeta, B. (2007). Knowledge sharing and technological capabilities: the moderating role of family involvement, *Journal of Business Research*, 60(10), 1070-1079.
- Zhu, Y. Q. (2016). Solving knowledge sharing disparity. *International Journal of Information Management: The Journal for Information Professionals*, 36(6), 1174-1183.